

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA
UNIVERSIDAD LIBRE BASADO EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 E ISO 15489:2001**

ANA MARÍA RENDÓN VELOZA

C.C. 53.911.532

**UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD
BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2014**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA
UNIVERSIDAD LIBRE BASADO EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 E ISO 15489:2001**

**ANA MARÍA RENDÓN VELOZA
C.C. 53.911.532**

**Proyecto de grado para optar al título de
*ESPECIALISTA EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS***

**Asesor
ING. CORNELIO ERNESTO BILBAO CORTES**

**UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD
BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2014**

Nota de aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá DC, 14 de Junio de 2014

Dedico el alcance de éste nuevo logro a Dios porque día a día, compruebo la grandeza de su existencia en las pequeñas cosas de la vida. Por darme la oportunidad de volver a las aulas de clase, para continuar construyendo un exitoso camino laboral y profesional, lo que contribuye significativamente al desarrollo de mi proyecto de vida. A María Auxiliadora siempre mi guía, madre y maestra.

A mis padres Rubén Darío y Ana Erlinda, mis hermanos Susana y Felipe y mi adorada sobrina Isabellita por todo su amor, comprensión y apoyo constante, a ellos les debo todo. Gracias por darme el valor y la seguridad de que todo en la vida se puede, solo es saber identificar y aprovechar las oportunidades. Gracias por formarme como una mujer perseverante, emprendedora y decidida, gracias por ser siempre mi regocijo y alivio.

A Diego Alejandro, el hombre de mi vida. A Él, por ser mi luz, mi equilibrio, mi paz y mi esperanza de un futuro lleno de amor y felicidad. El amor trasciende y crece en el tiempo y la distancia, gracias por permanecer unido a mí en el tiempo y ser el motor de mis mejores ilusiones y proyectos.

AGRADECIMIENTOS

Manifiesto mi agradecimiento a La Universidad Libre por creer en mí, por depositar su voto de confianza al apoyar los proyectos que he presidido, por permitir afrontar con autonomía y liderazgo el ejercicio de mi práctica profesional. Gracias por la oportunidad de retomar la academia y continuar mi proceso de formación profesional. De igual forma, quiero agradecer al grupo de docentes del Instituto de Posgrados de la Facultad de Ingeniería en especial al profesor Cornelio Bilbao por su capacidad de orientación.

Quiero agradecer a mi equipo de trabajo Edgar Bohórquez, Patricia Vento, Angela Bravo y Omar Bustos, por su compañerismo, por su incondicionalidad y por compartir con compromiso y responsabilidad la ilusión de convertirnos en Especialistas. Con ellos hicimos un lazo de amistad más allá de un aula de clase. A todos les auguro un camino lleno de muchos éxitos personales y profesionales.

Quiero extender un agradecimiento especial por el apoyo y orientaciones de mi colega y gran amiga Alba Fabiola Rincón dentro de éste nuevo logro, siempre está presente en mi vida y mis sentimientos de admiración, amistad y gratitud siempre serán para ella.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo general.	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
1.5. DELIMITACIONES	6
1.6. MARCO DE REFERENCIA	7
1.7. METODOLOGÍA	10
1.7.1. Tipo de Estudio.	10
1.7.2. Fuentes de Información.	10
1.7.3. Diseño Metodológico.	10
2. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL APLICABLE A LA GESTION DOCUMENTAL	12
2.1. GESTIÓN DOCUMENTAL	13
2.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	15
2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD LIBRE	18
3.1. LA UNIVERSIDAD LIBRE	20

3.2. RESULTADOS	22
3.2.1. Ubicación.	22
3.2.2. Administración de los archivos.	22
3.2.3. Inventario y bases de datos.	22
3.2.4. Unidades de conservación.	22
3.2.5. personal asignado.	22
4. MODELO METODOLÓGICO PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD LIBRE	23
4.1. DISEÑO DE LOS MODELOS ESTANDARIZADOS PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.	25
4.2. DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	26
4.3. DISEÑO DEL MANUAL DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 Y NTC ISO 15489	28
BIBLIOGRAFÍA	73

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Normatividad	12
TABLA 2. Listado de Procedimientos	27
TABLA 3. Modelo de Manual de Calidad del Proceso GD	28

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Pirámide Documental	26
FIGURA 2. Estructura Orgánica Gestión Documental	32
FIGURA 3. Mapa del proceso de Gestión Documental	36

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Diagnóstico del sistema de gestión documental

ANEXO B. Formato de entrevista

ANEXO C. Guía de observación

GLOSARIO

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen

Conservación de documentos: Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.

Descripción documental: Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Producción documental: Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de documentos: Anotación de los datos del documento en los modelos de control.

Tabla de Retención documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tipología Documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Documento facilitativo: Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en todas las entidades.

INTRODUCCIÓN

Debido al auge de la Ley 594 del año 2000 denominada la Ley General de Archivos en el país, donde se establecen y se regulan las pautas para el tratamiento de documentos de entidades públicas y privadas que presten servicios públicos de orden nacional, todas las empresas están llamadas a tener sus archivos organizados acordes con las directrices establecidos en la Ley y los modelos presentados en los reglamentos y manuales emitidos por el Archivo General de la Nación de Colombia. Para las entidades públicas es obligatoria su implementación para evitar sanciones y multas por parte del Estado. No obstante lo anterior, es de vital importancia tener en cuenta que las personas cada día son más conscientes que adoptar un sistema de archivo debe tener como soporte los lineamientos previstos en la citada Ley, de ahí que se considere, que si bien las compañías privadas no se encuentran obligadas a su estricto cumplimiento, se mantenga el esquema planteado, en pro de la organización y mantenimiento de la información.

Teniendo en cuenta la anterior oportunidad de mejora, la Universidad Libre está llamada a adoptar un modelo de gestión documental que le permita controlar la creación, circulación, gestión o tratamiento, almacenamiento y comunicación de cualquier documento generado en el ejercicio de sus actividades. Asimismo, debe diseñar e implementar acciones tendientes a garantizar la adecuada administración y custodia del patrimonio documental de sus archivos Administrativos y Académicos, a través de una política archivística que articulada con la política de calidad de la institución, permita la efectiva toma de decisiones, sirva de fuente para la historia y ayude a su modernización administrativa.

El modelo de Gestión Documental propuesto estará orientado por los estándares archivísticos acogidos por el Archivo General de la Nación y basada en las normas internacionales ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 15489:2001 que involucra gestión integral de los sistemas archivísticos, los archivos y los documentos de archivo e ISO 30300:2001 de gestión documental.

1. GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

Los documentos que genera, recibe y administra una institución en ejercicio de sus procesos misionales y de apoyo son un activo muy importante, que a pesar de poseer un valor intangible, son fuente testimonial, probatoria e histórica para las organizaciones en su quehacer cotidiano. Es la información contenida en los documentos la que sustenta la credibilidad, el prestigio y el valor empresarial frente a las instituciones del mismo sector. El éxito empresarial es sinónimo de óptima organización. Conservar de una manera clara y ordenada la historia de una empresa con la trayectoria desde sus inicios, es tener el poder para corregir y avanzar hacia el futuro con unas bases sólidas y reales, estando así al nivel de las exigencias competitivas del entorno.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que en la actualidad más empresas de todos los sectores se ven regidas por la legislación colombiana para garantizar una adecuada administración y gestión de sus archivos durante todo su ciclo de vida, es necesario que la Universidad Libre diseñe e implemente las herramientas para la gestión documental necesarias para responder dichas exigencias competitivas, aumentar la productividad, mejorar el uso de los recursos internos, contribuir con el cuidado del medio ambiente y aprovechar los avances tecnológicos en la administración de la información.

Por lo anterior, a través del desarrollo del modelo de programa de gestión documental basado en un sistema de calidad, se pretende otorgar a la Universidad Libre el marco estratégico y metodológico para solucionar la problemática actual presente en la producción, administración, almacenamiento y demás fases del ciclo de vida documental. Así mismo, es necesario, que la creación de dicho modelo se encuentre armonizado con el Sistema de Gestión de Calidad actual y se complementen mutuamente.

El Sistema Nacional de Acreditación es un mandato de la Ley 30 de 1992, norma que rige la Educación Superior en Colombia. Este mandato es una respuesta a la necesidad expresada en múltiples escenarios, de fortalecer la calidad de la Educación Superior y al propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, buscando preservar así derechos legítimos que en esta

materia tienen los usuarios del Sistema de Educación Superior y la sociedad en general.¹

Este proceso de mejoramiento y aseguramiento de la Calidad, debe estar articulado con el proceso de evaluación permanente, de tal forma que permita a la institución y a los programas académicos conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su proyecto académico, lo que se impone como un deber ético de toda Institución de Educación Superior para acrecentar una preocupación genuina por la calidad.

Bajo los anteriores preceptos, la Dirección de Archivo de la Universidad de Libre, se constituye como una unidad de apoyo administrativo y académico de la Secretaría General cuyo objetivo principal es desarrollar el proceso de Gestión Documental y velar por su adecuado funcionamiento, a través del cumplimiento de una serie de procedimientos y actividades técnicas para la administración documental.

Desde la perspectiva del aseguramiento de la calidad en armonía con las políticas institucionales en la búsqueda de la excelencia académica, se requiere la articulación de los procesos dentro de ellos, el proceso de Gestión Documental de la Universidad Libre el cual se organizará bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que establece los elementos fundamentales para que una organización simplemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de calidad; Asimismo, la ISO 15489 que establece los principios básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos apoyando la política y los objetivos de la organización.

Por lo anterior, es necesario que el proceso de Gestión Documental cuente con una ficha técnica y/o caracterización, que permita conocer las actividades que lo componen, los proveedores, las entradas, las salidas y toda la descripción general del proceso y donde además, se identifique los procedimientos y los documentos que se generan del mismo. Por otra parte, es importante que en dicha descripción, se pueda identificar la interacción del proceso con los demás procesos del sistema de gestión de calidad y el funcionamiento técnico y operativo para establecer los controles que deberán implementarse para su seguimiento, medición y control.

¹ COLOMBIA. CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación de programas – CNA [en línea]. Bogotá : SNA, 2006. p. 7. Disponible en Internet : <http://cms-static.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186359_lineamientos_2.pdf?binary_rand=6205> [Consultado el 5 de marzo 2013]

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo estructurar el proceso de Gestión Documental para la Universidad Libre que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General. Estructurar el proceso de gestión documental para la Universidad Libre, de conformidad con la Norma ISO 9001:2008 e ISO 15489:2001, como propuesta de valor para la creación del Archivo institucional que cuente con las características de organización, preservación, control y seguridad necesarios.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Recopilar y contrastar los estándares internacionales así como la normatividad archivística nacional aplicable a la Gestión Documental en las instituciones.
- Realizar un diagnóstico documental que permita conocer el estado actual de los archivos administrativos y académicos e identificar sus factores críticos del proceso de Gestión Documental a nivel institucional.
- Estructurar un modelo metodológico para el proceso de Gestión Documental en la Universidad Libre.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Considerando que la misión de la Universidad Libre es el desarrollo del servicio público de la educación superior bajo el control y vigilancia del Estado a través del Ministerio de Educación Nacional y por lo tanto debe rendir cuentas a la sociedad y al Estado de su función social, para lo cual requiere conservar y mantener actualizado el archivo que genera como testimonio de sus actuaciones y fuente fidedigna de información al Estado, las instituciones culturales o gubernamentales o a los particulares del orden nacional o internacional que lo requieran, y para ello debe contar con mecanismos y sistemas de información confiables que permitan la prontitud de la prestación del servicio de manera oportuna.

Por otra parte, el Acuerdo N° 05 de 2009 por el cual la Universidad Libre adoptó y aprobó el Modelo de Seguridad de la Información, norma en la que se trazan, entre otras, las políticas de administración y protección de la información;

señalando que se deben generar las directrices de la función archivística para la Universidad Libre, que contemplen, entre otros, métodos de organización de los documentos, sistemas de codificación de los mismos, tablas de retención, la creación de mecanismos que faciliten la conservación documental y el mantenimiento y seguridad de los documentos, por lo cual los funcionarios de la Universidad al igual que las personas provistas por terceros, garanticen la oportunidad, veracidad, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de la información que generan, así como la responsabilidad por el buen uso de la información de la Universidad Libre, sea que la obtengan de forma física, medios magnéticos o electrónicos.

Y, teniendo en cuenta que en desarrollo de la autonomía universitaria y las prescripciones de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000 y el Reglamento General de Archivos, Acuerdo N° 07 de 1994 del Archivo General de la Nación, la Universidad Libre debe autorregular sus políticas y gestión de archivos a través de un sistema, ya que los documentos de la universidad son el resultado de la ejecución de los procesos administrativos y académicos, por lo cual la administración de estos se realiza en función de los intereses de la institución.

Es así, que se hace necesaria la estructuración de un modelo de gestión documental en la Universidad Libre basado en el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 e ISO 15489:2001 con el propósito de precisar y unificar el manejo documental, los procedimientos de Archivo y Correspondencia en toda la institución y homogenizarlos con el fin que de forma transversal propendan por la adecuada administración de la información y la preservación de la que así se requiera.

1.5. DELIMITACIONES

1.5.1. Espacio. Teniendo en cuenta el tamaño de la estructura organizacional de la Universidad Libre y que la institución hace presencia en 7 ciudades del país, para efectos del desarrollo del presente trabajo de investigación, se tomará como población objetiva la Sede Principal ubicada en la ciudad de Bogotá.

Así las cosas, se realizará un estudio descriptivo a 69 unidades académicas y administrativas, empleando los instrumentos de recolección de información descritos en el presente documento.

A saber, las áreas elegidas no por criterios o factores probabilísticos, si no por su conocimiento de la organización, nivel de jerarquía, alto nivel de decisión en la gestión de la Universidad y por atribuirse abundante producción documental son:

- Rectoría
- Presidencia Seccional
- Secretaría General
- Jefatura de Personal
- Decanaturas de la Sede de Bogotá
 - Derecho
 - Filosofía
 - Ciencias de la Educación
 - Ingeniería
 - Ciencias Económica
- Registro y Control
- Sindicatura

1.5.2. Tiempo. El trabajo de investigación se desarrollará en un tiempo no superior a dos semestres académicos, entre agosto de 2013 y junio de 2014.

1.5.3. Alcance y Contenido. Al finalizar el presente trabajo de investigación se entregarán los siguientes productos los cuales están claramente definidos en los objetivos específicos:

- Capítulo I – Compendio de estándares internacionales así como la normatividad archivística nacional aplicable a la Gestión Documental.
- Capítulo II – Diagnóstico documental.
- Capítulo III – Propuesta modelo metodológico para el proceso de Gestión Documental, basado en la ISO 9001:2000 e ISO 15489:2011

Con lo anterior, se establece que el alcance del trabajo de investigación es presentar una propuesta metodológica, viéndola como una oportunidad para disuadir la debilidad institucional relacionada con la Gestión Documental.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

Según “la Gestión de documentos: el caso del Consorcio SMS”: “Hablar de Gestión de la Documentación suele ser aún un tema confuso para muchos profesionales, para algunos de este tema es totalmente desconocido, para otros, es un término que viene a ser la aplicación de las modernas tecnologías de la informática y las telecomunicaciones al quehacer diario del profesional en Bibliotecología, Archivística y Documentación. Para explicar lo que es Gestión de Documentos o Gestión Documental se parte de la siguiente definición: "... es la parte del sistema de información de la empresa desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y

controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales, garantizando su autenticidad y veracidad.”²

En las organizaciones, se suele confundir la Gestión Documental con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, cuando realmente esto es sólo un aspecto complementario. Esto lo ilustra mejor Elisa García-Morales al indicar que "... cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional del sistema. Este es el que permite sentar las bases para que todos esos documentos, sean un conjunto coherente que dé respuesta a las necesidades de la empresa a corto, mediano y largo plazo.”³

El seminario taller de manejo profesional de archivos y gestión documental, de La Paz (Bolivia) sostiene:

“La inadecuada administración de la información dentro de las organizaciones ocasiona grandes inconvenientes al momento de la toma de decisiones. Hoy en día sabemos que la información se ha constituido en uno de los principales activos de las empresas, pues es el soporte de la actividad y la fuente de organización en cada una de las áreas de la empresa.” Así mismo asegura: “Las nuevas tecnologías de la información, imponen la necesidad imperante de cambiar los conceptos retóricos del manejo de archivos y colocar nuestra vista hacia el futuro de la administración de la información bajo esquemas universales, basados en las nuevas tecnologías que garantizan la confiabilidad y efectividad en los procesos archivísticos.”⁴

Los documentos que posee y maneja una compañía en ejercicio de sus procesos misionales y de apoyo son un activo muy importante, los cuales a pesar de poseer un valor intangible, en el tiempo se terminan convirtiendo en el testimonio, prueba y memoria de las organizaciones en su quehacer cotidiano. Es la información contenida en los documentos la que sustenta la credibilidad, el prestigio y el valor empresarial frente al mercado. El éxito empresarial es sinónimo de óptima organización. Conservar de una manera clara y ordenada la historia de una

2 LANDA MOLINA, Luz Mercedes. Gestión de Documentos: El caso del Consorcio SMS. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2002. p. 10 - 14

³ BUSTELO-RUESTA, Carlota y GARCÍA-MORALES Huidobro, Elisa Administración electrónica y gestión documental. Consideraciones a la luz de la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. / El Profesional de la Información, 2008, vol. 17, n. 1, pp. 106-111.

⁴ Memorias Seminario Taller de Manejo Profesional de Archivos y Gestión Documental. Bolivia : 2003. p. 40 -43.

empresa con la trayectoria desde sus inicios, es tener el poder para corregir y avanzar hacia el futuro con unas bases sólidas y reales, estando así al nivel de las exigencias competitivas del entorno.

La definición popular de Archivo es:

"conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Asimismo, se entienden por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan o difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos"⁵.

Sin embargo la gestión documental no debe limitarse a la organización de archivos, es así como aparece el concepto de Sistema de Archivos cuya definición aún no se encuentra claramente definida por los estudiosos del campo de la Archivística, sin embargo, por las características de su estructura y los elementos que lo componen podemos deducir los estrechos vínculos que posee con las teorías administrativas de Gestión Documental, lo cual es corroborado por Eduardo Núñez Fernández⁶ cuando sostiene que "sobre esta base se ha construido lo que se ha dado en llamar Archivística Moderna". Asimismo, por esta falta de precisión teórica, se suele confundir a los Sistemas de Archivos con las Redes de Archivos, que poseen elementos estructurales comunes pero diferencias fundamentales.

El objetivo de manejar un archivo, así como una adecuada gestión del mismo es el servicio de información que presta; inicialmente en la misma organización que lo genera, y a futuro es posible que este archivo tenga valor cultural, histórico o científico y deba ser transferido al organismo competente, lo cual implica calidad durante todo el ciclo.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que en la actualidad las instituciones de todos los sectores, en especial las públicas y privadas que cumplen funciones públicas, se ven regidas por la legislación archivística colombiana para garantizar una adecuada administración y gestión de sus archivos durante todo su ciclo de vida, es necesario que sean las mismas instituciones las que implementen un proceso integral de gestión Documental y que por lo tanto coadyuven a que

5 NOVERGES DOMENECH, Natividad y SIGALAT VAYA, María José. Guía para el tratamiento de la documentación de empresa: los órganos de representación de los Trabajadores [en línea]. VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998. Disponible en Internet: <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/mj_sigalat.htm> [Consultada el 8 de abril 2013].

6 NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Organización y gestión de archivos. Asturias : Ediciones Trea, 1999. ISBN 84-95178-37-0 (Biblioteconomía y administración cultural, 28) p.136

realmente el Archivo Institucional sirva de fuente de historia, para la toma de decisiones y para la gestión del conocimiento.

1.7. METODOLOGÍA

1.7.1. Tipo de Estudio. El modelo se desarrollará con las pautas del tipo de investigación descriptiva, que busca caracterizar y analizar la realidad de la situación del proceso de gestión documental de la Universidad Libre con relación con los modelos de gestión de calidad, utilizando la experiencia que posee la Coordinación Nacional de Calidad de la Universidad Libre e involucrando a los funcionarios responsables de la producción, organización y conservación documental en los Archivos de Gestión.

Es así como el trabajo está orientado a la estructuración del proceso de gestión documental de la Universidad Libre, teniendo en cuenta el esquema orgánico-funcional y previendo un diagnóstico documental realizado en el año 2012 en la Sede Principal.

1.7.2. Fuentes de Información. Así mismo, para la recolección de información, se aplicarán encuestas estructuradas a los funcionarios responsables de los Archivos de Gestión y se realizarán visitas de observación, tomando como muestra de la población las áreas académicas y administrativas de la Sede Principal en la ciudad de Bogotá. El objetivo principal será poder establecer el estado y metodología de organización documental empleado en cada archivo de gestión.

Adicionalmente se realizará una revisión bibliográfica relacionado con la organización de archivos y sobre modelos de gestión de calidad, tomando como referente la normatividad expedida por el Archivo General de la Nación, ente rector del quehacer archivístico en Colombia, documentos generales sobre la constitución de la Universidad Libre y la gestión de calidad, así como buenas prácticas de la aplicación del sistema de calidad en otras institución de la Educación Superior en Colombia.

1.7.3. Diseño Metodológico.

1.7.3.1. Recopilación de información. El procedimiento de recopilación de información involucra inicialmente indagar en de bases de datos bibliográficas especializadas, a través de las cuales sea posible recuperar modelos de gestión de calidad aplicados en la organización de archivos de entidades de educación

superior, normas técnicas tanto nacionales como internacionales en el campo de la archivística.

Igualmente internet se constituye en una fuente valiosa de recopilación de información, por cuanto es posible acceder a los documentos generados por el Archivo General de la Nación, ente rector del quehacer archivístico en Colombia y bajo el cual se establecen las directrices y normas que regulan las actividades archivísticas. Adicionalmente, es necesario recopilar los documentos generales sobre la constitución de la Universidad Libre y la gestión de calidad.

1.7.3.2. Elaboración del diagnóstico documental. Para la elaboración del diagnóstico, se aplicarán encuestas estructuradas a los funcionarios responsables de los Archivos de Gestión, por lo tanto, es necesario constituir un instrumento que permita consolidar, tabular y analizar la información obtenida durante este proceso.

Una vez construido el instrumento es necesario elaborar un plan de trabajo de recolección de información, el cual contemple aspectos como:

- Determinar las unidades objetivo para la recolección de información.
- Identificar funcionarios y responsabilidades.
- Establecer una metodología de aplicación de las encuestas.
- Establecer periodos y fechas de aplicación.

Adicional a las entrevistas se llevarán a cabo visitas de observación que permitirán determinar el estado de organización de los archivos y adicionalmente identificar los puntos críticos dentro de los mismos.

Una vez recopilada la información se procederá a realizar la tabulación de los datos obtenidos, usando como herramienta un procesador de hojas de cálculo, la cual permite operar los datos cuantitativos de gran volumen de una manera sencilla para su análisis.

1.7.3.3. Estructuración del modelo de gestión documental. Acorde con los resultados de la investigación, realizados los análisis de la bibliografía recopilada y desarrollado el diagnóstico se procede a desarrollar la estructura de un modelo de gestión documental coherente, que se ajuste a las necesidades de la organización y que cumpla con parámetros de calidad.

2. NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL APLICABLE A LA GESTION DOCUMENTAL

Las organizaciones actuales, ya sean públicas, privadas o mixtas, no pueden estar al margen de lo que el nuevo milenio, y en especial su segunda década, han traído consigo. Es decir, la adaptación de normas de carácter internacional, como ISO 9000, 9001 y 27000, entre otras, a las necesidades, perspectivas y requisitos que se ha planteado las organizaciones modernas.

En consecuencia, la gestión de documentos y la administración de archivos, como ciencias auxiliares de la archivística, no pueden quedar aisladas de los avances y grandes progresos del ámbito informático y de la administración, que oportunamente han venido a nutrir de conceptos, métodos y experiencias diversas normas, como la ISO-15489 y la ISO-30300.

Sobre este particular, es posible citar las siguientes normas:

Tabla 1. Normatividad

MARCO NACIONAL	MARCO INTERNACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de Archivos, 1997 • Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos en Colombia • NTC-ISO 15489:2010 Información y documentación. Gestión de documentos. • Acuerdo 060 AGN de 2000 • Acuerdo 039 AGN de 2002 • Acuerdo 042 AGN de 2002 • Decreto 2609 AGN de 2012 – Programa de Gestión Documental • Decreto 2578 AGN de 2012 – Sistema Nacional de Archivos • Decreto 2364 AGN de 2012 – Firma Electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 15489-1:2001: Information and documentation – Records management • ISO 23081-1:2006 Information and documentation – Records management processes – Metadata for records • ISO/TR 26122:2008 Work process analysis for records • ISO 23081-2:2009 Information and documentation – Managing metadata for records • ISO/TR 13028:2010 Information and documentation - Implementation guidelines for digitization of records. • ISO 16175-1:2010 Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments • ISO/FDIS 16175- 2:2011 Information and documentation -Principles and

	<p>functional requirements for records in electronic office environments</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO/DIS 30300 Information and documentation - Management system for records - Fundamentals and vocabulary • ISO/DIS 30301 Information and documentation - Management system for records – Requirements • ISO/DIS 13008 Information and documentation - Digital records conversion and migration process • ISO/CD TR 17068 Information and documentation – Records Management - The Trusted Third Party Repository for Electronic Records.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: La autora

2.1. GESTIÓN DOCUMENTAL

Es necesario contextualizar el objeto central de la investigación, la gestión de documentos. Con esta expresión nos referimos al “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”⁷.

Hechas las consideraciones anteriores, y con el ánimo de establecer un punto de referencia para la investigación, se consultaron diversas fuentes bibliográficas y documentales dentro de las cuales se citan las producidas por la Dirección Archivo de Bogotá y el Archivo General de la Nación, respectivamente.

En este orden de ideas, se pueden citar los textos “Gestión documental: bases para la elaboración de un programa” (1996); “Reglamento General de Archivos. 2ed” (1997); “Guía para la implementación de un programa de gestión documental” (2006), y “La gestión documental enfocada a procesos. Guía de

⁷ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Ley 594 [14, julio, 2000] Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Archivo General de la Nación. Bogotá, 2000. p. 12

procedimientos” (2007), obras que contribuyeron a definir los primeros indicios de política distrital y nacional en materia de gestión de documentos y administración de archivos. De igual manera, deben citarse las normas técnicas colombianas – NTC–, en particular “NTCGP 1000:2009 –Norma técnica de calidad en la gestión pública–” y “NTC-ISO 15489:2010 –Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1 Generalidades–”. Además, diversos escritos de profesores y expertos que han visto florecer en este nuevo siglo una archivística revitalizada y con innumerables posibilidades de interpretación y aplicación acordes con la realidad administrativa y de gestión propia de las organizaciones, entre ellos Aida Luz Mendoza, Manuela Moro y Carlos Zapata, actual director del Archivo General de la Nación.

El programa de Gestión Documental (PGD) está integrado por ocho procesos interrelacionados que inician su aplicación en las unidades de correspondencia.

El Acuerdo 060 AGN de 2000 establece en su Artículo 3⁸, “Unidades de Correspondencia”, que las entidades deberán establecer, de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán a cabo en los archivos de gestión, centrales e históricos. El Decreto 2609 de 2012 expone que los procesos de la Gestión Documental se integrarán siguiendo el modelo de Archivo Total, esto es, que su gestión afectará el ciclo de vida de los documentos, independientemente de su soporte, entendiéndose como ciclo de vida a las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos, desde su planeación, hasta su valoración, siendo estas etapas los Archivos de Gestión, el Archivo Central y el Archivo Histórico, como se observa a continuación:

- Planeación.
- Producción.
- Gestión y Trámite
- Organización.
- Transferencia.
- Disposición de documentos.
- Preservación a largo plazo.
- Valoración.

⁸ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 060 [30, octubre, 2001] Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Archivo General de la Nación. Bogotá, 2001. p. 2

Al mismo tiempo, la Norma ISO 15489 - En este punto, se optó por la definición que aporta la Norma Española UNE-ISO 15489-1-, la cual define la gestión documental como records management, “área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”⁹

2.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El segundo elemento que se debe tener en cuenta a la hora de hablar, pensar y escribir sobre la gestión documental enfocada en procesos, tiene que ver con la administración electrónica.

Ante este nuevo panorama de e-gestión documental, la gestión documental enfocada en procesos que se propone en el proyecto de investigación debe garantizar y responder en una doble vía, como se explica a continuación. Por una parte, propone una aproximación teórico-conceptual, en donde converja el concepto de:

Oficina sin papel: entendida como “la gestión documental vinculada con el uso de documentos basados en mensajes de datos y métodos de firma electrónica, realizada con el objetivo de reducir costos, mejorar la gestión, crear servicios más ágiles y reducir el impacto ambiental.

Para Antonia Heredia¹⁰, la e-gestión documental está relacionada con dos posiciones; por una parte, determina una gestión documental electrónica que no podemos identificar con la digitalización de documentos porque esta es solo la más actual manifestación de la difusión y de la comunicación, y por otra, la gestión documental electrónica exige el respaldo institucional y la acotación y corresponsabilidad de funciones a lo largo de la vida de los documentos, desde su concepción –y no digo producción– en el momento del diseño de los procedimientos hasta después de decidida su conservación permanente y su transferencia al archivo.

⁹ INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION . Information and Documentation Records Management. Part1: General y Part 2 Guía de aplicación . ISO 15489 1 Y 2 2001. Geneve, 2001. p.8

¹⁰ HEREDIA HERRERA, Antonia. 2008. La e-administración y la e-gestión documental: aproximación a una realidad. En : Boletín de la Anabad, 58 (2008). p. 89 – 104,

2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como último elemento de la triada propuesta para el proyecto de investigación – Gestión documental, Administración electrónica y Gestión de la calidad–, se encuentra el componente relacionado con el enfoque basado en procesos, entendido como la “gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado”¹¹. En tal sentido, y al comparar esta perspectiva con la perspectiva del campo archivístico tradicional, es posible concluir que no existe ruptura o incompatibilidad entre ellas, pues en ambos casos su fin último es la normalización en aras de la eficiencia.

Para la Norma NTCGP 1000: 2009, la eficiencia se define como la “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”, la eficacia; la eficacia se entiende como el “grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”¹² y la efectividad; por efectividad se entiende la “medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles”¹³ de la gestión y administración institucional.

Según se ha visto, la gestión documental y el enfoque en procesos posee una relación directa y coherente al buscar el mejoramiento continuo y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a la dinámica actual de las organizaciones en temas archivísticos. Es evidente, entonces, que para lograr esta correcta interacción, la gestión de documentos toma de la gestión de la calidad tres términos, más sus definiciones correspondientes:

- **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. En la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, estos tienen que ver con los mapas de producción documental que se construyen a partir de los mapas de procesos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo¹⁴

¹¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Calidad en la Gestión Pública, Pág. 11, (NTCGP 1000:2009)

¹² Op. Cit.

¹³ Op. Cit.

¹⁴ Ibid., p. 19.

- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. En la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, correspondería a las “Guías para la gestión documental y archivo”, manuales donde quedan consignadas la producción documental, sus características formales, clasificación y valores, más las reglas para su administración y tratamiento.

Las definiciones aquí mencionadas corresponden a las expuestas en el numeral 3, Términos y Definiciones, de la NTCGP 1000: 2009, norma técnica de la calidad en la gestión pública colombiana.

En resumen, el aporte esencial de la gestión de la calidad a la investigación fue la reflexión y búsqueda permanente de un modelo, método o metodología, que permitiera el acercamiento de dos mundos: la gestión documental y la gestión de calidad, y que, a su vez, respondiera desde un estándar normalizado y aceptado internacionalmente, así como de adaptabilidad nacional y local, como es el caso de las normas ISO.

3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD LIBRE

El diagnóstico es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia.¹⁵

Conocer las condiciones en las que se encuentra la documentación es un procedimiento importante en el desarrollo del Sistema de Gestión Documental (SGD); en el caso de la evaluación documental, los cuestionarios y guías para recopilar información con vista a obtener un conocimiento profundo de la situación actual de la institución en cuanto a los procesos y procedimientos involucrados y el análisis de la información recopilada se convierten en evidencia de la situación actual de la institución en el marco de la gestión documental.

“El proceso de evaluación documental, dentro de su globalidad, permite una distinción clara de sus fases, identificadas con esas nuevas funciones archivísticas tan indispensables como aquellas más tradicionales de organización y descripción con las que no están reñidas en absoluto, sino integradas”¹⁶

Una fuente importante para recabar información en los diagnósticos, son las entrevistas con personas que por su posición y experiencia conozcan bien la realidad y la evolución de la entidad, así como las visitas de observación a las diferentes áreas administrativas; estas sirven para validar la información y las conclusiones obtenidas de los documentos, pero también, y sobre todo, para obtener nuevos conocimientos acerca del funcionamiento efectivo, de la cultura de la organización, de los circuitos de información, de las relaciones no descritas, de la comunicación informal, y de la visión que los propios miembros tienen de la entidad en la que trabajan.¹⁷

Por lo tanto, en el año 2012 se llevó a cabo un diagnóstico con el fin indagar acerca de las estructuras y procesos organizacionales de la Universidad tomando como referentes la normatividad vigente del Archivo General de la Nación, la metodología de diagnóstico fundamentada en la Norma ISO 15489, así como la

¹⁵ FERNÁNDEZ VALDERRAMA, Luis David. Gestión Documental. En : Revista Digital Sociedad de la Información. [en línea]. Caracas : IESA, 2001. Disponible en Internet : <<http://www.sociedadelainformacion.com>> [citado en 25 de enero de 2010].

¹⁶ HEREDIA HERRERA, Antonia. Los procesos de evaluación documental : cuestionarios, formularios. En : AABADOM, vol. 23 (2002), pág. 41.

¹⁷ CRUZ MUNDET, José Ramón. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid : Ediciones Pirámide, 2006. p. 311.

Matriz de Evaluación del Factor Interno MEFI y la aplicación de métodos de análisis cualitativos y cuantitativos.

En el desarrollo de la investigación preliminar fue necesario ampliar conceptos acerca del funcionamiento de la Universidad, para ello, se realizó una recopilación de información sobre la estructura orgánico-funcional, con el objetivo de comprender el contexto en el cual se desarrollan las actividades de la Universidad.

Asimismo, se diseñó un instrumento que permitiera recopilar la información en el desarrollo de una serie de visitas de observación y entrevistas llevadas a cabo en cada uno de los archivos de gestión y centrales de la Universidad. (Véase el Anexo B y C).

Dicho instrumento se enfocó en recabar información referente a los siguientes factores que afectan el quehacer archivístico:

- Producción documental
- Flujo documental
- Procesos técnicos
- Organización y control (disposición final)
- Proceso de transferencias
- Niveles de consulta

Parte de la finalidad de esta investigación preliminar es identificar qué requisitos se cumplen actualmente y cuales se deben tener en cuenta para alcanzar las pautas establecidas en la norma ISO 9001:2008, y proporcionar una base para la estandarización y mejora de los procesos y procedimientos involucrados en el SGD, que a su vez sea consecuente con los lineamientos establecidos en la planeación.

Considerando a su vez la identificación de problemas, dentro de un análisis del entorno tanto a nivel interno y externo sobre un modelo FODA a través del cual se determinen los requerimientos de información, mantenimiento, evaluación y documentación del programa, con miras al desarrollo de planes de mejoramiento continuo.

Este diagnóstico corresponde a un plan discriminado a corto, mediano y largo plazo de contar con un órgano coordinador de la gestión de documentos que garantice su adecuado desarrollo, y a través del cual se definan las políticas generales de la gestión documental en la Universidad Libre y un conjunto de directrices que faciliten el planeamiento de la documentación.

En el desarrollo del diagnóstico documental inicial de los Archivos de Gestión y Centrales de la Universidad Libre, se obtuvieron los siguientes hallazgos (Véase el Anexo A), los cuales a pesar de reflejar la situación crítica en los que se encuentra

la institución en materia de control y flujo de documentos, marcan la pauta como una oportunidad para mejorar los procesos inherentes al mismo y así poder:

- Identificar oportunidades de mejoramiento e iniciativas para cada Universidad Libre de acuerdo con sus objetivos misionales y de apoyo.
- Elaborar un plan de trabajo para el mejoramiento y adopción de buenas prácticas documentales que constituyan una base de información sólida para la toma de decisiones.
- Definir un proyecto de trabajo ajustado a las necesidades de la Universidad y sus prioridades para el manejo de información.
- Establecer un programa de seguimiento y mejoramiento al plan de trabajo de acuerdo al ciclo PHVA.

3.1. LA UNIVERSIDAD LIBRE

La Universidad Libre es una Universidad colombiana, privada y laica, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., y con presencia en otras **6** ciudades del país (Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Pereira y Socorro). Fue fundada en septiembre 26 de 1913, pero sólo comenzó sus labores académicas en 13 de febrero de 1923 con el General Benjamín Herrera, a la cabeza como presidente del Consejo Directivo.

La Universidad cuenta, en el conjunto de sus seccionales, con 13 programas de pregrado con acreditación de alta calidad académica conferida por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). De manera precisa: los programas de Derecho, Contaduría Pública, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas de la seccional Bogotá; los programas de Medicina, Derecho, Administración de Empresas, Enfermería y Contaduría pública de la seccional Cali; los programas de Derecho, Ingeniería Industrial y Contaduría Pública, MBA y una serie postgrados en la rama del Derecho en la seccional Cúcuta; el programa de Derecho de la seccional Barranquilla; y, el programa de Derecho de la seccional Pereira.

Del mismo modo, cuenta con un grupo de investigación categorizado en el máximo escalafón académico colombiano, A1 o «a plus»: el Grupo de investigación en Prospectiva Contable Financiera, de la seccional Cali.

En la actualidad, funciona bajo la figura de corporación de educación privada y administra, de igual modo, un colegio en la capital del país.

3.2. RESULTADOS

3.2.1. Ubicación, instalaciones y mobiliario destinados al archivo. Se encontraron inconvenientes en la distribución física, espacio de los archivos de gestión y mobiliario asignado al mismo.

Se encuentra no cumplimiento al Acuerdo 049 de 2000 del Archivo General de la Nación que establece unos parámetros en lo referente a condiciones ambientales, estructurales, de capacidad, distribución, mobiliario e iluminación, que se deben tener en cuenta para una adecuada administración documental.

El espacio entre algunas estanterías es muy angosto, lo que dificulta el acceso a los documentos almacenados en estos sitios. Es un riesgo para las cajas, la documentación, pero principalmente para las personas que allí laboran.

3.2.2. Administración de los archivos. Actualmente la Universidad Libre no cuenta con una política o manual de procedimientos que guíe a los funcionarios responsables del manejo y administración documental. En la actualidad cada Archivo de Gestión se administra de forma empírica, a criterio personal de cada funcionario, quienes con la mejor voluntad han desempeñado su labor.

3.2.3. Inventario y bases de datos. Uno de los factores críticos es la falta de control documental. No se cuenta con un inventario documental unificado que permita llevar el registro de los documentos que produce, sus volúmenes, la descripción de sus Archivos, facilitando entre otras; la administración de la información (recepción, recuperación, depuración, transferencia, etc.), proyecciones a futuro, planeación proyectos de mejoramiento, presupuesto y todo lo demás que implique toma de decisiones.

3.2.4. Unidades de conservación. Se identifican inconvenientes con los suministros y las unidades de conservación entregadas por el Departamento de Almacén. Dichas unidades de conservación no cumplen con lo descrito en la NTC 5397 de 2005. Los documentos están altamente expuestos a deterioro documental por los mecanismos de almacenamiento que se han empleado.

3.2.5. Personal asignado. La continua rotación interna de personal, la falta de capacitación del mismo y la carga laboral son factores determinantes para que el archivo de gestión de cada una de las oficinas no se encuentre en las condiciones requeridas. En el caso de las facultades si las secretarías se dedican a actualizar los archivos dejan de atender a los usuarios y estudiantes.

4. MODELO METODOLÓGICO PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD LIBRE

El diagnóstico documental y el análisis de la situación actual en los Archivos de Gestión y Central de la Universidad Libre, fueron pieza clave para identificar los aspectos críticos de carácter administrativo y técnico, que deben tenerse en cuenta como puntos de partida para lograr la creación de estándares y protocolos a la luz del ciclo de vida documental. Para esto, es importante empezar por definir los métodos necesarios para determinar la operatividad del proceso de Gestión Documental, su seguimiento y control de manera eficaz y eficiente, describiéndolos y documentándolos bajo los estándares internacionales de calidad a través de la adopción del modelo ISO 9001:2008, tomando los elementos descritos en la NTC ISO 15489.

La incorporación y certificación del “Proceso de Gestión Documental” en el actual Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad, debe ser asumida como una posibilidad de mejoramiento del servicio hacia el cumplimiento de la misión, visión y políticas institucionales; para ello, es necesario afrontar los principios básicos de la norma, los cuales mejoran su capacidad de competencia hacia la mejora continua en la búsqueda de la satisfacción del cliente, a saber:

- **Organización enfocada a los clientes:** Identificar el cliente en el Proceso de Gestión Documental de cualquier empresa o institución no es tarea fácil, pues generalmente puede confundirse con el proveedor del proceso. En el presente modelo metodológico, el cliente es la Universidad Libre entendida como organización conformada por las dos comunidades: académica y administrativa.
- **Liderazgo:** El proceso de Gestión Documental continuará bajo el liderazgo de la Dirección de Archivo, como área asesora y de apoyo de la Secretaría General, quien tiene la responsabilidad estatutaria de mantener y organizar el Archivo institucional. Dicho líder, deberá capacitar a su personal, garantizar la implementación de las políticas y hacer seguimiento permanente para lograr los objetivos del proceso.
- **Compromiso de todo el personal:** La integración, capacitación y apropiación de todo el personal involucrado en el proceso de Gestión Documental en la Universidad, en todos los niveles, posibilita que sus competencias y habilidades sean utilizadas para el beneficio del proceso, ello se puede lograr a través de jornadas de sensibilización y capacitación permanente, en las cuales haga énfasis no sólo del cumplimiento de la norma, sino de la importancia de los documentos y de la información

contenida en ellos, en beneficio individual y para beneficio institucional como apoyo a la gestión académica y administrativa.

- **Enfoque a procesos:** El proceso de Gestión Documental será parte de los procesos de apoyo o de soporte, el cual estará alineado en su contenido, estructura y contexto con los demás procesos administrativos por cuanto los resultados deseados se alcanzarán más eficientemente cuando los recursos y las actividades estén claramente definidas y relacionadas.
- **Enfoque del sistema hacia la gestión:** Identificar, entender y gestionar el Proceso de Gestión Documental, asumiéndolo como un proceso interrelacionado para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia del mismo y por consiguiente de la institución.
- **Mejora continua:** La mejora continua será uno de los objetivos permanentes y primordiales del Proceso de Gestión Documental, con el propósito de brindar un servicio de información de calidad en procura de la satisfacción de los clientes.
- **Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones:** Las decisiones efectivas dentro del Proceso de Gestión Documental, deben basarse en el análisis de datos y en la información que se recopile a través de las actividades de formación de usuarios, visitas de auditoría, seguimiento y administración del proceso.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Así las cosas, uno de los principales desafíos al incorporar el proceso de gestión documental en el actual Sistema de Gestión de Calidad institucional, es garantizar la disponibilidad, oportunidad, accesibilidad e integridad de la información cuando ésta se requiera, independientemente del soporte en el cual se encuentre. Se tendrá que encontrar permanentemente la equivalencia entre las necesidades de información por parte de los clientes y la disponibilidad de la información, para que los clientes valoren el proceso como apoyo a las funciones académicas y administrativas.

Por lo anterior, y, tal como se estableció en el diseño metodológico, el trabajo de investigación contempla tres etapas a saber: La etapa de recopilación de información, la etapa de diagnóstico documental y la etapa de estructuración del modelo de Gestión Documental, la cual será abordada a continuación.

El modelo metodológico para la Gestión Documental se encuentra constituido por el diseño de los modelos estandarizados para la producción documental, diseño de los procedimientos del Proceso de Gestión Documental y el diseño o propuesta del Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000 y NTC ISO 15489.

4.1. DISEÑO DE LOS MODELOS ESTANDARIZADOS PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.

Teniendo en cuenta que **ISO** no es simplemente una sigla, sino que refiere al término griego que significa **igual** y previendo, que la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, el cual puede ser tecnológico, normativo o económico¹⁸; la implementación o adopción de normas de calidad, necesariamente conducen a estandarizar, optimizar o establecer parámetros que, evidentemente orienten el establecimiento de una única manera de elaborar las cosas o ejecutar un procedimiento. Esto tiene como propósito no solo la uniformidad en términos de identidad, sino el poder establecer criterios de evaluación sobre el modelo dado; entonces, el Proceso de Gestión Documental visto de esta manera, debe partir de la premisa de proponer unos modelos estándar para la producción documental, expresando de esta manera un lenguaje único institucional para la elaboración de las comunicaciones y de los documentos que la institución genera.

La normalización persigue fundamentalmente tres objetivos:

- **Simplificación:** Se trata de reducir o minimizar los modelos, adoptando únicamente los más necesarios.
- **Unificación:** Para permitir la interoperabilidad e intercambiabilidad a nivel internacional.
- **Especificación:** Se persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso.¹⁹

La producción documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia²⁰; para el presente modelo metodológico, a partir de las series y subseries identificadas en la Tabla de Retención Documental de la Universidad Libre aprobada por el Acta de Comité Nacional de Archivo No. 01/2014 y teniendo en cuenta las normas técnicas colombianas emitidas por

¹⁸ INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION . Information and Documentation Records Management. Part1: General y Part 2 Guía de aplicación . ISO 15489 1 Y 2 2001. Geneve.2001

¹⁹ MOLINA MEJÍA, Humberto. Proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Pachuca : Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2007. p. 7. Disponible en Internet: <<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11100/Proceso%20de%20certificaci%C3%B3n%20bajo%20la%20norma%20ISO%20900012000.pdf?sequence=1>> [Consultado el 10 de marzo 2013]

²⁰ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la Implementación de un Programa de Gestión Documental, pps 18. A.G.N. – Sistema Nacional de Archivos, Bogotá, Colombia, 2005

ICONTEC y las propuestas por el Archivo General de la Nación, se realizó el diseño normalizado para los documentos de uso común a producirse en la Universidad, los cuales ya se encuentran identificados y definidos en el Reglamento General de Gestión Documental de la Universidad, adoptado mediante Acuerdo 02/2014 de la Honorable Consiliatura.

4.2. DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El Manual de Procedimientos es el conjunto de documentos que describen cómo se debe ejecutar un determinado proceso de trabajo. En él, se recogen los documentos en los cuales se especifican de manera detallada las actividades que se llevan a cabo, las responsabilidades sobre las mismas, quién debe llevarlas a cabo y cómo se deben ejecutar.

Una vez definida la estructura del Proceso de Gestión Documental, se debe documentar el Sistema, diseñando, mejorando o actualizando los procedimientos; teniendo en cuenta la estructura de documentación del Sistema de Calidad.

Tal como se evidencia en la pirámide de la documentación (Véase Figura 1), a nivel institucional la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, comienza en el nivel 3, relacionada con la elaboración de procedimiento e instructivos que proporcionan detalles técnicos sobre la manera de realizar el trabajo, estos representan la base fundamental de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 1. Pirámide Documental



Fuente: SOLUCIONES SIG. Clasificación de los documentos [en línea]. Bogotá: La Empresa [Mayo 1 de 2014]. Disponible en Internet : <URL: <http://www.solucionessig.com/portal/gestion-documental>>

Para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre, específicamente para el Proceso de Gestión Documental, se determinó la información pertinente sobre los procedimientos del Área de Archivo: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? efectuar las actividades, para diseñar el Manual de Procedimientos del proceso.

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el Proceso de Gestión Documental deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de gestión de la calidad. Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que lidera, efectúa y verifica las actividades que afectan la calidad del proceso, cómo se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

El objetivo principal del Manual de Procedimientos es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente, a problemas en la realización de las actividades; así mismo, a través del Manual de Procedimientos se persigue:

- Comunicar la política de calidad del Proceso de Gestión Documental, sus procedimientos y requisitos a toda la institución.
- Entrenar y capacitar a nuevos empleados.
- Regular y estandarizar las actividades propias de la producción, trámite y control de los documentos de la institución.
- Facilitar la introducción de mejores prácticas, tomando como referente la metodología actual.
- Suministrar las fuentes de documentales o de información para las auditorias o inspecciones del proceso.

Para efectos de la conceptualización del Proceso de Gestión Documental, se determinan los siguientes procedimientos que están interrelacionados entre sí y se desarrollarán en los Archivos de Gestión y en el Archivo Central (también conocido como Centro de Administración Documental) durante las etapas del ciclo vital del documento, a saber: Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico.

Tabla 2. Listado de Procedimientos

PROCEDIMIENTO	CODIGO PROPUESTO
Archivo de Documentos	P – PGD - 01
Transferencias Documentales	P – PGD - 02
Disposición Final de Documentos	P – PGD - 03
Consulta y préstamo de Documentos	P – PGD - 04
Prórroga del Préstamo de Documentos	P – PGD - 05
Actualización de Instrumentos Archivísticos	P – PGD - 06
Auditorías Internas de Calidad	P – PGD - 07
Toma de Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento (control de producto NO conforme)	P – PGD - 08

Fuente: La Autora

4.3. DISEÑO DEL MANUAL DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 Y NTC ISO 15489

Una vez estandarizada la producción documental y documentados los procedimientos del Proceso de Gestión Documental en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre, se debe proceder a redactar el Manual de Calidad, el cual se constituye en un documento facilitativo de la implantación de modelo de calidad, ya que en él se expone, además de la política de calidad, la misión y visión de la institución respecto del modelo de calidad y la manera como ésta da cumplimiento a los puntos que marcan la norma.

Dado que la norma técnica de calidad establece las normas y requisitos del modelo de calidad, en la Tabla 3 se presenta la estructura del Manual de Calidad del Proceso de Gestión Documental de la Universidad Libre, elaborado con los elementos que establece la NTC ISO 15489 compatible con ISO 9001:2008, en el cual se fundamenta la propuesta del presente modelo metodológico, el cual se desarrollará de acuerdo con esta estructura.

Tabla 3. Modelo de Manual de Calidad del Proceso GD

<p>1. DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE ARCHIVO GENERAL</p> <p>1.1. Reseña Histórica 1.2. Pensamiento Estratégico 1.3. Estructura Orgánica 1.4. Exclusiones 1.5. Alcance</p>
<p>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</p>
<p>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p>
<p>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>4.1. Requisitos generales 4.2. Requisitos de la Documentación (Gestión Documental) 4.2.1. Generalidades 4.2.2. Manual de la calidad 4.2.3. Control de documentos 4.2.4. Control de los registros</p>
<p>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</p> <p>5.1. Compromiso de la dirección 5.2. Enfoque al cliente 5.3. Política de Calidad 5.4. Planificación 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6. Revisión por la dirección</p>
<p>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</p> <p>6.1. Suministro de recursos 6.2. Recursos Humanos 6.3. Infraestructura 6.4. Ambiente de trabajo</p>

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. Planificación del servicio
- 7.2. Procesos relacionados con el cliente - usuario
- 7.4. Compras
- 7.5. Prestación del servicio
- 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1. Generalidades
- 8.2. Medición y seguimiento
- 8.3. Control del servicio no conforme
- 8.4. Análisis de datos
- 8.5. Mejora

Fuente: Modelo tomado de la norma ISO 9001:2008

1. DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE ARCHIVO GENERAL

1.1. Reseña Histórica

El Proceso de Gestión Documental en la historia de la Universidad Libre, ha tenido un desarrollo muy incipiente, pues aunque corresponde a una responsabilidad definida y asignada a la Secretaría General en los Estatutos de la institución, a falta de una política clara, las acciones orientadas a su desarrollo se habían dado de manera desarticulada en cada una de sus Seccionales.

La indolencia por el acervo documental de la Universidad, se veía reflejada en el maltrato dado a los archivos institucionales, ya que hasta el año 2012, el fondo documental acumulado de la Sede Principal de la Universidad, ubicada en la ciudad de Bogotá, se encontraba disperso en tres depósitos del edificio administrativo, allí se encontraban algunos expedientes empastados, otros dentro de cajas de cartón o simplemente en carpetas o legajos atados con fibra de nylon, dejadas directamente sobre el piso del depósito tal como salieron de cada archivo de gestión, sin ningún proceso archivístico.

Cabe resaltar que los depósitos del edificio al cual se hace referencia, corresponde a un área con alto nivel freático, que ocasiona un grave problema de humedad facilitando la presencia de microorganismos (hongos), insectos y roedores, lo cual incrementaba el deterioro de los documentos.

Aunado a la situación anterior, aunque la historia de la Universidad Libre tuvo sus orígenes en la Sede Principal en la ciudad Bogotá hace 90 años, sólo se identifican documentos desde el año 1.960, lo cual indica que hay cerca de 40 años de pérdida del patrimonio documental. Las razones son atribuidas a cambios de la época donde la Universidad se dividió en dos administraciones y a las frecuentes revueltas que había por parte de los estudiantes librepensadores donde acostumbraban a incendiar el archivo; destruyéndose y extraviándose de ésta manera gran cantidad de documentos de gran importancia por su carácter histórico y legal. Sin embargo, a falta de contar con un inventario documental que permitiera una aproximación, de los documentos perdidos, se hizo difícil y prácticamente imposible su recuperación.

Posteriormente, se presentaron algunos tímidos intentos por rescatar el Archivo General, pero al parecer no hubo la suficiente voluntad administrativa para su recuperación; por lo tanto, el archivo de la Universidad continuaba viéndose como el “cuarto de San Alejo”, donde se depositaban todos los papeles viejos y sin valor que “estorbaban” en las oficinas.

Un factor que hizo que la administración de la Universidad despertara su interés acerca de la organización de sus archivos, se originó por la visita de funcionarios

del Archivo General de la Nación, en junio de 1997, quienes dadas las consideraciones y condiciones físicas del archivo ya mencionadas hicieron recomendaciones y exigencias perentorias sobre la reubicación y organización del archivo central de la Universidad.

Dada la urgencia por rescatar el acervo documental, entre el año 2000 y 2011 se hicieron varios esfuerzos en la Sede Principal, Seccional de Cali y Pereira, donde se realizaron varios proyectos de forma desarticulada con el liderazgo de cada Secretario Seccional, con el fin de “Realizar la organización del Archivo Central y la realización de los estudios preliminares para la elaboración de las Tablas de Retención Documental”, así mismo se contrató personal de apoyo y se adquirieron materiales para la ejecución de dichos proyectos. De igual forma, se realizó la adecuación en Bogotá y Cali de un área exclusiva para el funcionamiento de los Archivos Centrales, con condiciones físicas aceptables para el depósito del fondo documental acumulado de cada Seccional.

En Marzo del 2012, por decisión de la Honorable Consiliatura se creó el cargo de Profesional Universitario con funciones de Director de Archivo, quien se encargó desde Julio de dicho año a estructura el Proyecto Nacional de Gestión Documental, cuyo objetivo general era “propender por la adecuada conservación, custodia y administración de la documentación producida por la Universidad”.

Como parte del desarrollo de dicho proyecto, en durante el año 2012 y 2013, se realizaron algunas adecuaciones físicas en las instalaciones del Archivo Central que permitieron brindar condiciones aceptables para los documentos y la gestión archivística.

Con estos lentos y dispersos esfuerzos poco a poco se fue consolidando la organización física de lo que hoy es la Dirección de Archivo, constituyéndose en la autoridad en la Universidad, encargada de administrar y proteger el acervo documental y la memoria institucional.

Finalmente, entre el año 2013 y 2014 se elaboraron y se presentaron las Tablas de Retención Documental para el Colegio y para la Universidad Libre Sede Principal, como parte del desarrollo de la primera etapa, pues dicho proyecto debe homologarse y estandarizarse en todas las Seccionales de la Universidad. Dichas Tablas de Retención Documental fueron aprobadas por el Comité Nacional de Archivo mediante Acta No. 2 y 3 del 2014.

Así mismo, a pesar que el Comité de Archivo de la Universidad estaba constituido mediante decisión de la Honorable Consiliatura en Febrero de 1999, su conformación no correspondía con la naturaleza de la Universidad y además no se establecían las funciones; por lo tanto, en Marzo del año 2014, se expidió el Acuerdo 02/2014 por el cual se modificó la composición del Comité Nacional de Archivo de la Universidad, se asignan sus funciones y se establece como órgano

asesor principal de la Universidad a nivel nacional para garantizar el establecimiento y cumplimiento de políticas que en materia de Gestión Documental se requiera.

1.2. Pensamiento Estratégico

1.2.1. Ejes Estratégicos

- Considerar al cliente (usuario) como un punto de referencia.
- Promover la mejora continua de todos los procedimientos y actividades relacionados con la Gestión de Documentos en la Universidad.
- Fomentar el desarrollo e implementación del proceso de Gestión Documental como un activo intangible de la Universidad.

1.2.2. Principios

- **Universalidad.** La comunidad universitaria y los ciudadanos en ejercicio del derecho a la información, podrán acceder a los documentos de archivo, siempre que estos no se encuentren bajo ningún tipo de reserva (legal o documental).
- **Integralidad.** Los planes, programas, proyectos y actividades de la Oficina de Archivo General, estarán orientados y articulados con la misión de la Universidad.
- **Co-responsabilidad.** Mutua responsabilidad de toda la comunidad universitaria para el desarrollo del Proceso de Gestión Documental
- **Oportunidad.** Los servicios de información ofrecidos por el Área de Archivo General serán prestados de manera imparcial y de manera oportuna.
- **Sentido de Pertenencia.** Generar identidad institucional a través de la estandarización de los procesos de producción documental.

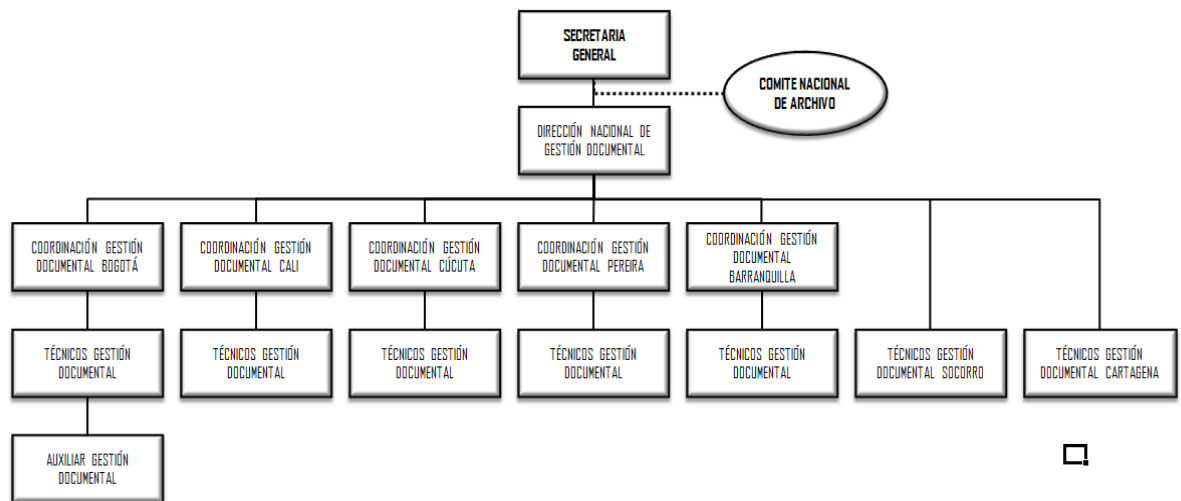
1.2.3. Misión. La misión de la Universidad Libre es el desarrollo del servicio público de la educación superior bajo el control y vigilancia del Estado a través del Ministerio de Educación Nacional y por lo tanto debe rendir cuentas a la sociedad y al Estado de su función social, para lo cual requiere conservar y mantener actualizado el archivo que genera como testimonio de sus actuaciones y fuente fidedigna de información al Estado, las instituciones culturales o gubernamentales o a los particulares del orden nacional o internacional que lo requieran, y para ello debe contar con mecanismos y sistemas de información confiables

que permitan la prontitud de la prestación del servicio de manera oportuna.

1.2.4. Visión. Para el año 2020 la Universidad Libre será modelo en materia archivística en las instituciones de Educación Superior, para lo cual establecerá un modelo de Gestión Documental que permitirá precisar y unificar el manejo documental, los procedimientos de Archivo y Correspondencia en toda la institución y homogenizarlos con el fin que de forma transversal propendan por la adecuada administración de la información y la preservación de la que así se requiera.

1.3. Estructura Orgánica. La figura No. 2 expone la estructura que permitirá la definición y la creación del Proceso de Gestión Documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Libre.

Figura 2. Estructura Orgánica Gestión Documental



Fuente: La Autora

1.4. Exclusiones

El sistema se implantará bajo los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008, que establece los elementos fundamentales para que una organización implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de calidad. El siguiente numeral de la norma ISO 9001:2008 no aplica al Proceso de Gestión Documental:

• **Diseño y Desarrollo (7.3. ISO 9001:2008)** El Proceso de Gestión Documental se encuentra ampliamente legislado por la normatividad archivística colombiana y por las directrices emitidas por el Archivo General de la Nación, en consecuencia, no se diseñan nuevos servicios ni procedimientos, sino que se ajustan los procedimientos existentes, a la naturaleza y dinámica institucional y de las normas que, sobre la materia se expidan, para lo cual se apoya en los numerales 5.1. y 7.1. de la norma.

1.5. Alcance

El actual Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Libre tiene como alcance los procesos administrativos de la institución. El Proceso de Gestión Documental, con el propósito de poder ser incorporado en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar las siguientes actividades las cuales hacen parte del ciclo de vida documental:

1. Planeación
2. Producción.
3. Gestión y Trámite
4. Organización.
5. Transferencia.
6. Disposición de documentos.
7. Preservación a largo plazo.
8. Valoración.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

(Véase Capítulo 2)

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual son aplicables los términos de la norma ISO 9001:2008 compatible con la norma NTC ISO 15489 y el glosario sobre terminología archivística.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Oficina de Archivo General, es una unidad de apoyo administrativo y académico de la Universidad Libre que tiene como objetivo principal desarrollar el proceso transversal de Gestión Documental que involucra todas las actividades del ciclo de vida documental.

4.1 Requisitos generales

- **Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.** La Oficina de Archivo General de la Universidad Libre ha establecido, documentado y mantenido el Sistema de Gestión de la Calidad para el mejoramiento continuo de sus procesos en virtud de una cultura de calidad.

El Proceso de Gestión Documental deberá contar con su respectiva caracterización o con una ficha de descripción del proceso y sus procedimientos donde se defina el proceso dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se explique la secuencia de actividades que lo componen, sus entradas (insumos y sus proveedores) y salidas (servicios y sus usuarios), así como una relación de los procedimientos y documentos de soporte a los mismos.

4.2 Requisitos De La Documentación (Gestión Documental)

4.2.1 Generalidades

La Oficina de Archivo General deberá identificar los criterios y definir los métodos necesarios para determinar la operatividad del proceso de Gestión Documental, su seguimiento y control para mejorar continuamente su eficacia y eficiencia conforme a los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

Por lo anterior, para la documentación del Proceso de Gestión Documental, deberán contemplarse las actividades de: planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración, donde deberán contarse mínimo con los procedimientos referenciados en la Tabla 1. (Listado de Procedimientos). Estos deberán estar incluidos en el respectivo listado maestro de documentos.

Así mismo, para el Plan de Calidad del Proceso de Gestión Documental en la Universidad Libre deberá tenerse en cuenta la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye:

- El Manual de Calidad, en el cual deberá presentarse de manera documentada la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y una referencia a los procedimientos documentados los numerales 5.3. y 5.4.1.
- Los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad que definen la Gestión Documental; en particular el Manual de Procedimientos de Archivo y la estandarización de la producción documental, por medio de los cuales se presentan de manera estructurada, los procedimientos para la producción

estandarizada de las comunicaciones oficiales y los documentos internos, su trámite, conservación y consulta.

- El Reglamento General de Gestión Documental,
- El Manual de Organización de Archivos de Gestión,
- Las normas internas que se expidan para la implementación de la política archivística.

Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, se referencian en la Tabla. 1 Listado de Procedimiento para el Proceso de Gestión Documental.

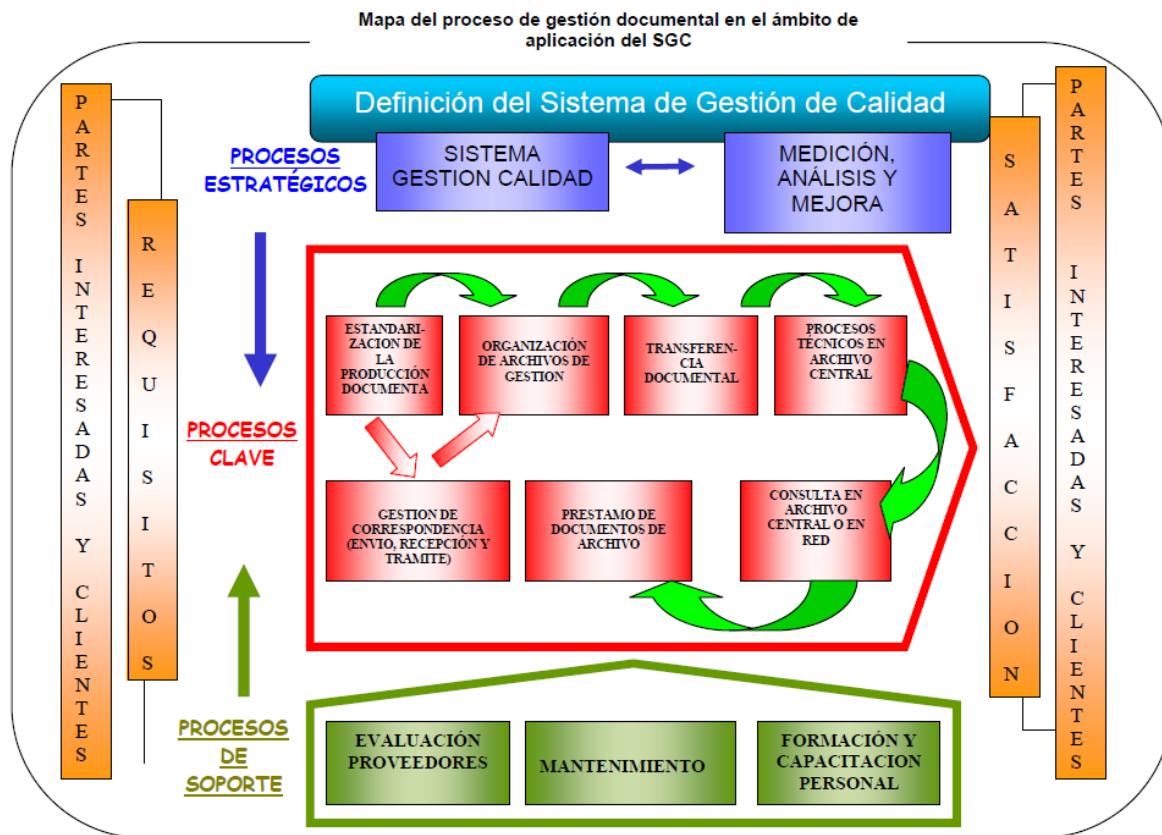
En cada uno de estos procedimientos se mencionan los documentos internos y los Registros de la Calidad requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad y por la Norma ISO 9001:2008. Asimismo los Documentos Internos y Externos cuya distribución requiere ser controlada.

La Oficina de Archivo General de la Universidad, debe, así mismo, determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de los procedimientos del proceso de Gestión de Calidad sean eficaces; la secuencia e interacción de los mismos se presentan en la Figura No. 3. La Secretaría General de la Universidad Libre gestionará la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y monitoreo del proceso basándose en la asignación de presupuesto por parte de la Honorable Consiliatura para cada vigencia fiscal.

La Oficina de Archivo General monitorea, mide y analiza el proceso apoyándose en los documentos definidos para cada caso e implementa acciones necesarias para lograr resultados planeados y la mejora continua del proceso apoyándose en un plan de auditorías internas y de acciones correctivas y preventivas y de revisión de la administración, entre otros.

El proceso de gestión humana y adquisición de bienes y servicios que incluye el reclutamiento y selección de personal idóneo para la Oficina, el control y suministro de bienes y otorgamiento de los servicios generales son manejados y suministrados por la Jefatura de Compras de las Seccionales con la respectiva aprobación de cada Presidente.

Figura 3. Mapa del proceso de Gestión Documental



Fuente: GONZALEZ VARGAS, Martha Soraya. Diseño de un modelo de gestión documental para la Universidad de los Llanos basado en la ISO 9001:2000 y NTCGP1000: 2004. Bogotá, 2007.

4.2.2 Manual de Calidad

Es el documento que describe el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de Gestión Documental en la Universidad Libre, es decir, que establece las políticas y los objetivos de la calidad y la forma de lograr dichos objetivos. La importancia del Manual de Calidad, es que ofrece diferentes usos para diferentes actores.

Para efectos del presente modelo metodológico que no tiene alcance de presentar la documentación del proceso de Gestión Documental, pero sí guiarse de los parámetros establecidos en la ISO 9001:2008, bajo los criterios y elementos de la ISO 15489, se incluye el Manual de Calidad del Proceso de Gestión Documental que comprende:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- La referencia a los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de gestión documental.
- La política y los Objetivos de Calidad del proceso de Gestión Documental de la Universidad Libre con el objetivo de comunicarla.

4.2.3 Control de los documentos

Todos los documentos de calidad requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad y los relacionados con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 administrados por la Oficina de Archivo General de la Universidad; así mismo, esta dependencia define el mecanismo de control para los documentos externos. Los cambios, la revisión y la distribución de las copias controladas es responsabilidad Director de Archivo, quien mantendrá la copia controlada de todos los documentos actualizados del sistema de calidad en “la Carpeta de Calidad” y se encargará de actualizar periódicamente la información en la web, de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 del presente documento.

4.2.4 Control de los registros

Todos los registros relacionados con la calidad del proceso de Gestión Documental permanecen en los documentos y expedientes de archivo en cada una de las fases (Archivo de Gestión, Archivo Central, Archivo Histórico) y aquellos relacionados con la gestión, en el archivo de la Oficina de Archivo General.

Así mismo, el Coordinador Nacional del Sistema de Gestión de Calidad deberá establecer un método para asegurar que todos los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En los procedimientos documentado para el proceso de gestión documental (PPGD– 01, P-PGD-02, P-PGD-03, P-PGD-04, P-PGD-05, P-PGD-06 y P-PGD-07), establecidos de acuerdo con la Ley 594 de 2000 y las Tablas de Retención Documental aprobada por la Universidad (Acta No. 2 del Comité Nacional de Archivo de la Universidad.), se detallan los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

El Coordinador Nacional del Sistema de Gestión de Calidad ha establecido las siguientes políticas con relación al Control de los Registros del SGC.

- Todos los registros del Proceso de Gestión Documental deben ser legibles.
- Los registros deben estar claramente identificados y ser fácilmente localizables y almacenados en condiciones que eviten su daño, deterioro o pérdida.
- Los tiempos de retención de cada registro están establecidos y registrados en los procedimientos correspondientes.
- El personal involucrado en la recolección y tratamiento de datos para los registros debe tener capacitación y recibir instrucciones que aseguren que los registros son generados correctamente.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Para el Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Gestión Documental en la Universidad Libre, la alta dirección es el Secretario General, el Representante de la Dirección es el Director de Archivo o quien haga sus veces.

La alta dirección evidencia su compromiso por medio de la identificación de los requisitos del usuario, el seguimiento a su cumplimiento, el establecimiento de la Política de Calidad, la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la definición de autoridades y responsabilidades para el sistema y la revisión del mismo.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Los objetivos de calidad están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los clientes internos (comunidad académica y administrativa) sino clientes externos (ciudadanos en derecho a la información, organismos de control, investigadores, etc.)

Asuntos como identificación de necesidades y soluciones, capacidad de respuesta, definición de recursos e idoneidad del personal son revisados antes de presentar formalmente una propuesta.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El proceso de Gestión Documental en la Universidad Libre propenderá por el cumplimiento del marco legal, la responsabilidad e integridad, la preservación y accesibilidad de los documentos desde su producción hasta su disposición final.

Con lo anterior, se busca fundamentalmente la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización, así como a los propios del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los cuales desarrolla sus procesos con miras al mejoramiento continuo, al

liderazgo y la competitividad institucional; para ello, la alta dirección se asegura de que la política de calidad es adecuada a la misión de la Universidad, de formar ciudadanos competentes, comprometidos con el patrimonio cultural de la humanidad, en el contexto regional con proyección universal, así mismo, se articula con el Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI).

El Proceso de Gestión Documental debe concebirse desde su inicio, como un modelo integral de gestión de la documentación que recibe o produce la Universidad, ajustado a la normatividad y procesos archivísticos, siempre alineado con los objetivos y metas estratégicas de la institución.

El primer componente del Proceso de Gestión Documental corresponde a la formulación y aprobación de la política de gestión documental, entendida como las “orientaciones o directrices que define una organización para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles a lo largo del tiempo, de acuerdo con las funciones y actividades que le son propias. La política se aprueba al más alto nivel dentro de la organización, y asigna responsabilidades en cuanto a la coordinación, aplicación, supervisión y gestión del programa de tratamiento de los documentos a través de su ciclo de vida”.

La política debe estar documentada e informada a todo nivel dentro de la organización, y se recomienda que contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- Objetivos de la política.
- Declaración del compromiso de la institución con la política.
- Alcance que define a qué y quiénes les aplica la política.
- Contexto que define cómo la política se relaciona con las demás políticas y sistemas de gestión de la organización.
- Reglamentación y estándares aplicables.
- Integración de la gestión de los documentos físicos y electrónicos, bajo el concepto de archivo total, que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo de vida.
- Políticas aplicables a los sistemas de información que gestionen documentos electrónicos, respecto a garantizar la fiabilidad, disponibilidad, integridad y autenticidad de los documentos electrónicos.
- Responsabilidad. Establece la responsabilidad de todos los empleados y contratistas, y define responsables específicos para la gestión de documentos.
- Supervisión y revisión. Establece las fechas de revisión de la política, el Comité de Archivo y los procedimientos de seguimiento y evaluación.

- Glosario. Lista de algunas definiciones clave utilizadas en la política, que permitan su entendimiento y divulgación a todo nivel en la institución.
- Recursos de información. Lista de recursos de información disponibles para apoyar el cumplimiento de la política, como manuales, guías, procedimientos, y contactos de soporte a la política en la Universidad Libre.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

El objetivo principal del Sistema de Gestión de Calidad es lograr el mejoramiento con continuo del proceso de Gestión Documental en la Universidad Libre y articularlo con el proceso de certificación de calidad institucional. Para llevar a cabo este objetivo se propone cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, tomando los elementos técnicos expuestos en la NTC ISO 15489; además se propone los siguientes objetivos

Generales

- La mejora continua de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados
- La satisfacción del personal que presta el servicio
- La satisfacción de los proveedores con y para el sistema
- La participación de todo el personal involucrado en la producción documental (Autoridades Nacionales, Directivos, Jefes de Unidad Académica y Administrativa, personal administrativo y académico, etc.)

Específicos

- Garantizar la organización, tratamiento y difusión del patrimonio documental universitario así como su accesibilidad para los clientes del proceso.
- Ofrecer asesoramiento y supervisión archivística a las unidades administrativas, académicas que lo requieran.
- Diseñar e implementar los instrumentos de descripción necesarios para recuperar la información y el diseño de un sistema informático para su gestión.
- Facilitar la consulta, reproducción y préstamo de los documentos custodiados, a las distintas unidades de la Universidad, de acuerdo con las normas vigentes.
- Estandarizar la producción documental con el fin de reflejar una adecuada imagen corporativa que brinde además identidad institucional.
- Brindar asesoría e información en cuanto a procesos archivísticos, producción documental y trámite de comunicaciones.

5.4.2. Definición e importancia

La planeación de la gestión documental se debe desarrollar con la visión de aportar a los objetivos y metas estratégicos de la institución, siendo una herramienta administrativa y de seguimiento estratégica y operacional; su objetivo es lograr la eficiencia en los procesos relacionados con la gestión documental dentro del marco normativo vigente, con una visión global que facilite la implementación y el análisis de los requerimientos necesarios para su ejecución, e indique el cómo se va a llevar a cabo en los diferentes niveles de la institución.

Una adecuada planeación estratégica de la gestión documental contribuye, entre otros aspectos, con:

- Promover la gestión de los documentos de archivo como activos de información.
- Apoyar la transparencia, eficacia y eficiencia en la administración.
- Disminuir el volumen de documentos innecesarios que no aportan valor, reduciendo los riesgos de documentos o información redundante.
- Mejorar uso de los sistemas ofimáticos y la automatización de procesos.
- Optimizar la producción, distribución y almacenamiento de documentos que realmente son esenciales para la institución.
- Promover políticas para la toma de decisiones y el cumplimiento de los requisitos legales, la conservación de la memoria e identidad institucional.

5.4.3. Componentes clave de la planeación estratégica

- Personas: identificar las necesidades y nivel de influencia de los interesados internos y externos de la institución, de acuerdo con su estructura orgánico-funcional, con el fin de gestionar efectivamente sus expectativas durante la implementación.
- Políticas: análisis del contexto actual de la política institucional y desarrollo de políticas que permitan orientar, respaldar y comunicar la visión institucional hacia la gestión integral de documentos.
- Procesos y procedimientos: conocimiento y evaluación de los procesos y procedimientos de la Universidad Libre con miras a su optimización y automatización.
- Tecnología: análisis constante de las políticas e infraestructura de tecnologías de la información y las comunicaciones, de tal forma que se cuente con las herramientas que permitan la fiabilidad, disponibilidad, integridad y autenticidad de los documentos que se encuentren en soporte electrónico.
- Capacitación: evaluación y desarrollo de competencias para la gestión documental a todo nivel en la institución, soportando de manera planificada la gestión del cambio y el impacto de la automatización en la cultura organizacional.

- Herramientas: facilitar el desarrollo de la gestión documental en la Universidad Libre a partir del diseño y uso de los instrumentos archivísticos.
- Soporte: el Proceso de Gestión Documental requiere planificar los recursos y actividades de soporte necesarios para su implementación y operación en la Universidad Libre.

5.4.4. Etapas de la planeación estratégica

La planeación con orientación sistémica, es la base para la implementación del Proceso de Gestión Documental, independientemente del soporte de los documentos. Para empezar con el proceso de planeación estratégica se requiere:

- Contar con el reconocimiento y patrocinio de la alta dirección.
- Designar un líder de alto nivel que apoye la articulación del Proceso de Gestión Documental a todo nivel de la entidad.
- Conformar un equipo base de trabajo conformado, como mínimo, por funcionarios de las áreas de archivo y/o gestión documental, calidad, planeación y tecnología.
- Recopilar y documentar los requisitos legales y técnicos de alto nivel, para la gestión documental.
- Recopilar y documentar buenas prácticas y estándares en materia de gestión documental, tecnologías de la información y las comunicaciones y modelos integrados de gestión.
- En la planeación estratégica se debe definir claramente el alcance, objetivos e indicadores necesarios para la implementación del Proceso de Gestión Documental, para lo cual se recomienda desarrollar las siguientes actividades de planeación organizadas por etapas de acuerdo con el estándar ISO 15489²¹ :

a. **Investigación preliminar:** En esta etapa se recopilan y analizan las diferentes fuentes de información (planes estratégicos, organigrama, políticas y procedimientos) que permitirán documentar la estructura de la institución, con el objetivo de definir el alcance del Proceso de Gestión Documental y diseñar un plan de implementación. Las actividades a desarrollar son:

- Establecer la metodología para la planeación e implementación del Proceso de Gestión Documental. Las actividades de planeación e implementación, se constituyen en proyectos estratégicos dentro de la institución, por lo cual requieren de procesos y metodologías aplicadas a proyectos que permitan formular y gestionar aspectos como el alcance, tiempo, recursos y calidad.

²¹ NTC-ISO 15489-1. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1. Generalidades.

- Efectuar un análisis inicial. Consistente en la evaluación de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la gestión documental de la entidad. El uso de herramientas de análisis DOFA, es de gran utilidad para esta actividad.
- Desarrollar el caso de negocio. El análisis costo beneficio o de caso de negocio es indispensable para la planeación y análisis de factibilidad y alternativas del Proceso de Gestión Documental. Entre las actividades previstas se encuentran: Análisis de la situación actual vs situación esperada, análisis de alternativas, definición del alcance, objetivos e indicadores, identificar los interesados, identificar los riesgos de alto nivel, definir estrategias de gestión del cambio y documentar un plan de implementación.
- Obtener el apoyo de la Alta Dirección. La información recopilada y desarrollada en las actividades anteriores, debe permitir presentar un plan estratégico de alto nivel, con el objetivo de formalizar su respaldo y la asignación de recursos humanos, físicos y económicos para el cumplimiento de los objetivos del Proceso de Gestión Documental.
- Proyectar los requisitos técnicos y funcionales. Una primera documentación de alto nivel de los requisitos de la gestión documental en los aspectos: Legales, funcionales, seguridad, preservación, integración con los sistemas de gestión, infraestructura TIC y capacitación.

b. Análisis de las actividades de la organización: En esta segunda etapa se analizan los objetivos de la entidad, las funciones, los flujos de los procesos, los trámites y servicios; los flujos documentales y su sistema de organización y preservación, así mismo se la identificación de los factores críticos y riesgos asociados a la gestión de documentos de archivo en la entidad. Se consideran aspectos como:

- Evaluación de tipologías documentales en los diferentes soportes.
- Cómo y cuándo se producen y almacenan los documentos en los diferentes soportes.
- Proyección de volúmenes de producción y recepción.
- Valoración del sistema de clasificación documental actual.
- Definición de reglas de acceso a los documentos.
- Análisis de procesos de aprobación y manejo de versiones de los documentos.

c. Identificación de los requisitos: En la tercera etapa se deben identificar los requisitos, las obligaciones legales y normativas que debe cumplir la entidad para crear, recibir y almacenar los documentos que son evidencia de cada una de las funciones, actividades y operaciones; evaluando los diferentes riesgos por incumplimiento de estos requisitos. Comprende actividades como:

- Diseño de diagramas de flujo de la gestión documental.
- Selección de procesos y procedimientos que requieren optimización.
- Requisitos de integración con los sistemas de información de la entidad.

- Requisitos de comunicaciones. Establecer las necesidades y requisitos de comunicación y capacitación del Proceso de Gestión Documental.
- Plan de migración. Establecer necesidades de migración de documentos electrónicos de los sistemas de información actuales, definiendo los requisitos de migración y transformación.
- Plan de soporte. Establecer requisitos de soporte, evaluación y actualización del Proceso de Gestión Documental, así como de los sistemas de información destinados a la gestión de documentos.
- Seguridad de la información. Establecer requisitos para la gestión de seguridad de la información en la entidad.
- Disposición final. Establecer requisitos de disposición final de los documentos, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental - TRD.
- Actualización de los requisitos técnicos y funcionales. Actualizar y desarrollar en mayor detalle los requisitos de alto nivel efectuado en la etapa de investigación preliminar.

d. Evaluación de los sistemas existentes: En esta etapa se mide el grado de cumplimiento de los procesos, procedimientos, sistemas de gestión y sistemas de información actuales, respecto de los requisitos identificados. Por lo tanto se debe identificar aspectos como:

- Plan de acción institucional y su relación con los objetivos del Proceso de Gestión Documental.
- Estado actual de documentación y divulgación del Proceso de Gestión Documental.
- Articulación del Proceso de Gestión Documental con los sistemas de gestión y control interno de la institución.
- Evaluación del plan de compras y proyectos de inversión que afecten el Proceso de Gestión Documental.
- Formas (manual o automatizada) y sistemas de tramitación utilizados.
- Tipos documentales producidos y sus formatos establecidos.
- Sistema de clasificación y de identificación de documentos.
- Cómo se comunican las unidades de gestión con el sistema de archivo.
- ¿Cómo se transfieren los documentos al archivo?
- ¿Cómo se administran y gestionan los documentos en el archivo.
- ¿Qué aplicación informática se gestiona en el archivo?
- ¿Qué política de preservación y eliminación se aplica?
- ¿Con que frecuencia se consultan y prestan los documentos?
- ¿Cómo se controlan los préstamos?

Entre otros que permitan la evaluación de sistemas de información con una mirada de gestión documental.

e. Identificación de estrategias para cumplir los requisitos: En esta última etapa se identifican las estrategias para la adopción de políticas, normas,

procedimientos y prácticas o el diseño de nuevos sistemas destinados a cumplir los requisitos establecidos. Comprende aspectos como:

- Formulación y aprobación de la política de gestión documental del PGD.
- Actualización y aprobación de procedimientos y manuales de funciones para la gestión documental física y electrónica.

Las etapas F, G, y H del estándar ISO 15489, corresponden a las actividades de diseño, implementación y revisión, posteriores a la planeación estratégica del Programa de Gestión Documental.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El proceso de Gestión Documental identifica como autoridades y responsables del Sistema de Gestión de Calidad las siguientes:

- **Secretaría General**

Responsabilidades:

- Definir y comunicar oportunamente la responsabilidad y autoridad que tienen los funcionarios involucrados en el proceso de Gestión Documental (funcionarios de la Oficina de Archivo y todos los funcionarios de los archivos de gestión) con el Sistema de Gestión de Calidad, así como la política y objetivos de calidad y la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios, como los legales y reglamentarios en los servicios ofrecidos.
- Asegurar que los procesos y servicios cumplan los lineamientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Gestionar los recursos humanos, la infraestructura y ambientes de trabajo necesario y suficiente para cumplir los requerimientos del cliente.
- Brindar una plataforma adecuada para el trabajo en equipo.
- Presidir el Comité de Calidad del Proceso de Gestión Documental y asistir a todas las reuniones para el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Seguir los lineamientos y directrices planteadas por el Archivo General de la Nación.

Autoridad:

- Designar al representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Aprobar los procedimientos sometidos a su consideración y el Manual de Calidad del Proceso de Gestión Documental.

- Definir las acciones a tomar como resultado de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la dirección, incluyendo la definición de responsables, plazos y recursos para que estas se ejecuten.

- **Representante de Calidad (Director de Archivo)**

Responsabilidades:

- Representar a la Secretaría General en todas las actividades externas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Proponer modificaciones a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad a la política y objetivos de calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas generadas al Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Velar por el funcionamiento y actualización de la documentación y los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.
- Efectuar la evaluación permanente del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Gestión Documental para comprobar su funcionamiento eficiente.
- Ejercer el control de los subprocesos y actividades del Proceso de Gestión Documental, de tal manera que permita su verificación por el Sistema de Gestión de Calidad.

Autoridad: Dirigir y coordinar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- **Comité de Calidad de la Dirección**

Responsabilidades:

- Determinar las directrices necesarias y suficientes para un adecuado establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental (Ver funciones del Comité Nacional de Archivo, Acuerdo 02 de Marzo de 2014).

- Velar por el establecimiento, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Verificar el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad.
- Verificar las actividades del procedimiento de revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental.
- Las demás definidas en las funciones del Comité Nacional de Archivo.

Autoridad: Definida en el Acuerdo 02 de Marzo de 2014) – por el cual se modifica la conformación del Comité de Archivo de la Universidad.

○ **Revisión por la Dirección**

La Oficina de Archivo General asegura el adecuado y eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad mediante la planificación periódica de la revisión del sistema, identificando la necesidad de realizar cambios o ajustes y evaluando las oportunidades de mejoramiento.

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección (Secretaría General) designa en el Director de Archivo o quien haga sus veces, la responsabilidad para que, con independencia de otras responsabilidades, asuma la autoridad sobre el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental, de acuerdo con las responsabilidades asignadas en el ítem 5.5.1 para el cargo de Director de Archivo.

5.5.3 Comunicación interna

Con el fin de establecer un sistema de comunicación eficaz, el Sistema de Gestión de Calidad identifica los procesos de comunicación apropiados dentro de la Universidad para dar a conocer oportunamente las directrices que en materia de Gestión Documental se adopten o implementen.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

5.6.1 Generalidades

La Oficina de Archivo General de la Universidad Libre realiza seguimiento a los objetivos de calidad del Proceso de Gestión Documental mediante la planificación periódica de la revisión del sistema por medio de un Plan Operativo anual que incluye las actividades de verificación al cumplimiento de la política de calidad que se articula con los Planes de Acción Institucional en concordancia con el Plan de Gestión de la Presidencia y Rectoría Nacional, los cuales dan cumplimiento a través de indicadores de seguimiento sobre la ejecución de los objetivos y

compromisos trazados e identifican la necesidad de realizar cambios o ajustes para aprovechar oportunidades de mejoramiento.

Del proceso de seguimiento y verificación del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental, se mantendrán los registros según el numeral 4.2.4.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- Resultados de las visitas de seguimiento realizadas por el Archivo General de la Nación sobre la implementación de la política archivística.
- Resultados de auditorías realizadas por la Oficina de Auditoría Interna.
- Retroalimentación con el cliente-usuario del proceso de gestión documental.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas (elaboración de mapa de riesgos y seguimiento al plan de mejoramiento).

5.6.3 Resultados de la revisión

La revisión y seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental, debe articularse con planes de mejoramiento que pueden incluir cambios en la política de calidad y en los objetivos entre otros, de acuerdo con la dinámica institucional, lo cual permitirá establecer estrategias orientadas a:

- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental y sus procedimientos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente-usuario
- Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 SUMINISTRO DE RECURSOS

La Oficina de Archivo General debe determinar los recursos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental y la administración de la Universidad a través de la Presidencia Nacional y Seccional, proporcionará los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad
- Aumentar la satisfacción del cliente-usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Las Jefaturas de Personal adscritas a la Presidencia de cada Seccional de la Universidad Libre, serán las dependencias encargadas de garantizar que los funcionarios que realicen trabajos que afectan la calidad de los servicios del Proceso de Gestión Documental, tanto en los Archivos de Gestión como en los Archivos Centrales, cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 6.2. de la norma ISO 9001.2008 (educación, formación, habilidades y experiencia).

Esta Unidad Administrativa es considerada proveedora interna del proceso de gestión documental. A su vez la Oficina de Archivo General realiza la verificación a la gestión del talento humano a través de la evaluación anual de desempeño.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Toma de conciencia. La Oficina de Archivo General motiva a todos los funcionarios involucrados en el proceso de Gestión Documental mediante actividades pedagógicas, de sensibilización y divulgación (reuniones, charlas, circulares, boletines informativos).

6.3 INFRAESTRUCTURA

Gestión de los recursos físicos. Los recursos físicos requeridos para llevar a cabo el proceso son gestionados por la dirección de la Oficina de Archivo General, por medio de procedimientos establecidos por la Universidad para su requerimiento y justificación. (Formato de solicitudes de compra).

Las Jefaturas de Compras y las Presidencias de cada Seccional, son las dependencias encargadas de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental establecidos en este requisito, los cuales son determinados por la Oficina de Archivo General e incluyen:

- a. Edificio y espacio adecuados para el trabajo en el Archivo Central, garantizando el establecimiento adecuado de las tres áreas para el normal funcionamiento de esta dependencia, a saber: Área de trabajo, área de consulta y área de depósito.
- b. Suministro adecuado y oportuno de los equipos (hardware, software, fotocopidora, scanner y otros), requeridos por la Oficina de Archivo General para el adecuado cumplimiento de sus actividades.
- c. Suministro adecuado y oportuno de servicios de apoyo requeridos (comunicaciones, transporte, etc.)

- d. Suministro adecuado y oportuno de materiales para organización documental tanto en el Archivo Central como en todos los archivos de gestión, de conformidad con los requerimientos técnicos presentados por el Director de Archivo.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Oficina de Archivo General proporciona a sus funcionarios ambientes de trabajo adecuados para la prestación de los servicios; para ello, debe identificar a través de encuestas aplicadas a sus funcionarios, las necesidades y las acciones de mejora en aspectos relacionados con: Ambiente de trabajo, clima organizacional, etc., así mismo gestionará las condiciones de dotación y seguridad industrial a través del Programa de Salud Ocupacional de la Universidad.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos de gestión documental contemplan el concepto de archivo total, regulando la totalidad de los procesos que intervienen en el ciclo de vida de los documentos, desde la planeación, producción, gestión y trámite, hasta su disposición y preservación a largo plazo.

Los usuarios de la comunidad académica y administrativa, tienen derecho a consultar (saber si existe un documento) o acceder al mismo, conforme la ley, para ver su contenido. Este derecho afecta a los documentos desde su recepción hasta la fase de archivo, por tanto, la institución debe implementar mecanismos que garanticen la disponibilidad de los documentos, esto es, que podrán ser consultados cuándo se requiera y su contenido podrá ser accedido por aquellos autorizados.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planeación del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión documental, se realiza a partir de los lineamientos y políticas establecidas en el Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI), los cuales son acogidos en el Plan de Gestión de la Presidencia y Rectoría Nacional, los cuales se llevan a cabo mediante la ejecución de un Plan de Acción anual que se articula con el Plan de Acción Institucional, en el cual se definen las metas y los indicadores de gestión, cuya evaluación y seguimiento está a cargo de la Oficina de Gestión de Calidad.

a) Definición e importancia

Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y

documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental²².

Para iniciar y llevar a cabo una adecuada gestión documental, es necesario desarrollar una planeación documental que identifique y determine qué documentos deben ser producidos (recibidos o creados) por la institución, conforme su misión, las funciones y procesos que le hayan sido conferidas; donde para cada uno de estos documentos, debe definirse entre muchas otras variables; su forma, la estructura para su creación y captura, flujo de distribución, niveles de acceso y las tecnologías que deben usarse para que sean tratados adecuadamente.

El proceso de planeación debe generarse a partir del análisis del mapa de procesos de la Universidad Libre, teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad, los trámites asociados a cada uno de ellos y los flujos de relaciones que guardan con otros documentos, e incluso con otros procesos, así mismo, dadas estas relaciones, que como consecuencia generan expedientes, a este nivel se deben definir los plazos de transferencia, eliminación o conservación, los niveles de acceso y los mecanismos necesarios para garantizar su recuperación y disponibilidad en el largo plazo.

Sin embargo, no hay que olvidar en la planeación, que la tecnología de hoy será muy diferente a la de mañana, las aplicaciones cambian o desaparecen, al igual que los soportes o los medios electrónicos para comunicarse, pero muchos de los documentos que se producen hoy, por medios electrónicos, deberán estar disponibles y ser accesibles en el futuro.

b) Criterios básicos

- Definir políticas, normas y manuales de producción documental para la Universidad Libre.
- Documentar los criterios adoptados y prácticas a seguir, para que los servidores reciban o produzcan los documentos conforme lo planeado.
- Crear o asignar a una dependencia existente la responsabilidad sobre la administración y mantenimiento de los sistemas relacionados con la gestión documental.
- Definir y diseñar las tipologías documentales, su contenido, su estructura diplomática, sus formatos y tipos de firma electrónica aceptados por la

²² COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

administración, qué documentos administrativos deben ir firmados, y cuáles no.

- Definir los metadatos a incluir.
- Definir los formatos de los documentos para su preservación a largo plazo con el objetivo de garantizar la integridad, autenticidad y disponibilidad de los documentos.
- Definir la política con respecto a la firma electrónica de los documentos.
- Definir protocolos de captura de los documentos, con el objetivo de garantizar que se realiza adecuadamente y que la transferencia se finaliza de forma correcta y completa, para que los documentos capturados mantengan sus valores.
- Definir la política de transferencia de documentos de preservación a largo plazo, en prevención de la obsolescencia tecnológica, tanto del hardware como del software y de los formatos de los documentos.
- Diseñar los flujos de trabajo para la distribución y trámite, en el sistema de correspondencia. Integrar la gestión de los documentos físicos y los documentos electrónicos, unificando el sistema de gestión de ambos, independientemente del entorno de gestión en que se produzcan los documentos.
- Diseño de los siguientes instrumentos que permiten la administración y de los procesos y programas especiales en gestión documental. Entre los instrumentos se encuentran:
 - Plan Institucional de Archivos de la Universidad Libre
 - Cuadro de Clasificación Documental - CCD
 - Tabla de Retención Documental –TRD
 - Tabla de Valoración Documental –TVD
 - Flujos documentales
 - Mapas documentales
 - Inventario Documental
 - Bancos terminológicos (agrupaciones documentales)
 - Documentos del Sistema de calidad (mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones)
 - Control de acceso y seguridad aplicables a los documentos
 - Modelo de requisitos para el SGDEA.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE – USUARIO

7.2.1. Producción

a) Definición e importancia

Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados²³.

Para los documentos que se crean al interior de la institución, es importante contar con herramientas para la gestión electrónica de documentos que aporten funcionalidades de control de versiones, flujos de trabajo para la aprobación y revisión de documentos de tal forma que se facilite el trabajo colaborativo y el mantenimiento de la trazabilidad de lo que ha ocurrido desde su creación hasta el momento de su aprobación y firma; para aquellos documentos que se crearon en otros soportes o sistemas se debe estipular un mecanismo que permita incorporarlos al sistema un vez terminen su trámite.

Para la recepción de los documentos en el caso de los producidos por los estudiantes, la institución deberá contar con herramientas necesarias para la recepción de documentos electrónicos. La recepción de documentos a través de la sede electrónica requiere que la entidad cuente con un sistema de radicación electrónico, que le permita llevar un control unificado de los documentos recibidos a través de este medio, o los medios presenciales habilitados. Este sistema de radicación proveerá el número de radicado y la marca de tiempo.

La oficina responsable de la radicación de las comunicaciones oficiales, comúnmente denominada “Unidad de Correspondencia”, dispondrá de los dispositivos tecnológicos necesarios para la digitalización de los documentos físicos presentados por los estudiantes, de tal forma que se integren a la institución documentos digitales con valor probatorio, para su distribución a las áreas competentes; esta oficina debe contar con un único punto de ingreso y un único consecutivo independientemente del canal de comunicación en que se reciban las comunicaciones oficiales: sede electrónica, redes sociales, verbal, telefónico, electrónico, etc., y en esta etapa se deben incorporar los metadatos definidos para los sistemas de correspondencia que serán al menos:

- Número único de identificación asignado por el sistema.
- Fecha y hora de registro.
- Título o breve descripción del documento:
- Productor: nombre de la persona o entidad responsable de la elaboración del documento de archivo.

²³ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

- Autor: nombre de la persona con autoridad y capacidad para expedir el documento, o en su nombre, o que bajo cuyo mando el documento se expide.
- Editor: nombre de la persona responsable de la redacción del documento.
- Nombre de la persona o dependencia al que va dirigido.
- Nombre del proceso al que está asociado el documento.

b) Criterios básicos

- Normalizar la producción documental, identificando en cada procedimiento toda la documentación generada, analizando sus medios y técnicas de producción, estableciendo sus características internas y externas del documento, uso de técnicas reprográficas, necesidad de nuevos documentos, periodicidad de producción, etc. Para lo cual pueden utilizarse los flujos documentales y mapas documentales, con el propósito de determinar el uso y finalidad de los documentos.
- Diseñar las instrucciones para el diligenciamiento de formularios.
- Contar con una sede electrónica que permita la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.
- Identificación de Medios de Recepción
- Contar con herramientas para la digitalización de documentos.
- Normalizar los procedimientos de captura y digitalización de documento.
- Establecer la logística para el proceso de la digitalización.
- Incorporar los metadatos de producción de documentos electrónicos.
- Crear y controlar el flujo de los documentos electrónicos internos en la aplicación/es o servicios que permitan la creación de documentos, plantillas y ciclos de aprobación y revisión.
- Contar con herramientas que permita el ingreso de documentos en soporte electrónico (un CD, una memoria USB, etc.) o formularios web, por parte de los estudiantes, docentes y administrativos.
- Contar con una firma electrónica y un sellado de tiempo, que no sólo garantiza la autenticidad del firmante sino también el momento exacto en que esta firma se produce y por último tener asociados los metadatos de registro y los documentos digitalizados que deberán cumplir la condición de copias auténticas aplicando las disposiciones que establece la normatividad vigente.
- Identificar cada uno de los expedientes con un índice electrónico de los documentos que lo componen, cada uno de los documentos que forman parte del expediente tendrán, a su vez, un identificador único y los expedientes y los documentos se identifican con los metadatos que se definan como obligatorios.

7.2.2. Gestión y Trámite de documentos

a) Definición e importancia

Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos²⁴.

La institución dispondrá de los sistemas de gestión y trámite, los cuales deben garantizar que los documentos tanto físicos como electrónicos, lleguen a su destinatario para la tramitación y la salida de estos, como entrada de otros procesos. Este proceso debe contemplar la asignación de las dependencias destinatarias de acuerdo con la competencia, la reasignación de los documentos mal direccionados, la distribución de los documentos electrónicos entre las unidades de gestión, siguiendo el flujo de trabajo derivado del proceso o procedimiento administrativo que se realice, el registro de control de entrega de documentos recibidos y distribuidos, el registro y la vinculación de los documentos a un trámite, la integración de los documentos a un expediente, la creación y definición de los metadatos para la gestión de documentos electrónicos, dentro de los cuales se pueden identificar:

- Metadatos sobre el trámite donde participa: procedimiento, número de expediente, pasos y acciones, fecha de entrada etc.
- Metadatos sobre los agentes que intervienen: interesado, autor del documento, aprobador, etc.
- Por consiguiente los aplicativos en las unidades de gestión y trámite deben permitir identificar a la unidad académica y administrativa productora de los documentos, incorporar o generar un cuadro de clasificación jerárquico con los siguientes niveles:
 - Dependencia productora,
 - Unidad de tramitación,
 - Proceso o serie documental,
 - Expedientes.

b) Criterios básicos

- Conservar la trazabilidad de las acciones sobre el documento.
- Generar alertas en el sistema indicando los periodos de vigencia que tienen los funcionarios para dar respuesta.

²⁴ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

- Distribuir los documentos físicos y electrónicos a las diferentes dependencias siguiendo el flujo derivado del proceso o procedimiento académico o administrativo que se realice.
- Mantener el registro de control de entrega de los documentos recibidos y distribuidos.
- Mantener control de producción y distribución de los documentos que dan respuesta a una solicitud estudiantil o está relacionado con un trámite en otra institución.
- Asignar en el trámite del proceso los metadatos necesarios para su la gestión del procedimiento.
- Permitir bajo un control de permisos el acceso a la información a los interesados y con alguna responsabilidad en el desarrollo del trámite.
- Establecer las condiciones de acceso a la información pública, indicando claramente los términos de restricciones por reserva o conservación.
- Establecer las herramientas de consulta y canales de comunicación que permitan la atención la prestación del servicio a la comunidad académica y administrativa, llevar un registro de control de la prestación de servicio.

7.2.3. Organización

a) Definición e importancia

Debe entenderse como el conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente²⁵.

La organización es un conjunto de acciones que implica la clasificación, ordenación y descripción de los documentos, conforme a la planeación documental realizada y está directamente relacionada con los sistemas de gestión de procesos, procedimientos y trámites.

En la clasificación se asigna al documento la serie, sección y subsección a la que pertenece, de acuerdo con la estructura orgánico – funcional de la institución; en la ordenación, la ubicación física de los documentos que componen el expediente respetando el orden en que se produjeron; y la descripción, es el análisis que permite que los expedientes o grupos documentales asociados a un trámite o proceso estén identificados y contextualizados.

²⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado

En el proceso de descripción archivística, se recomienda utilizar a través de la incorporación gradual de metadatos, normas internacionales como: la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD) o Descripción Archivística Codificada (EAD), las cuales establecen elementos o aspectos clave para resguardar y mantener la accesibilidad de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.

b) Criterios básicos

- Definir los parámetros para creación de expedientes y los metadatos que permitirán su correspondiente identificación, contextualización y posterior recuperación.
- Definir los parámetros de integración o vinculación de los documentos electrónicos a su correspondiente expediente electrónico.
- Definir el sistema de ordenación archivística a realizar en cada agrupación documental.
- Definir cuales estándares de descripción archivística se va a realizar.
- Normalizar la clasificación, ordenación y descripción de documentos.
- Análisis de información y extracción de contenidos, para el diseñar instrumentos de recuperación: guías, catálogos, inventarios e índices documentales, entre otros.

7.2.4. Transferencias

a) Definición e importancia

Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos²⁶

Las transferencias documentales consisten en el traslado de los expedientes electrónicos cerrados, conforme las TRD para su almacenamiento y conservación durante los plazos estipulados, conforme a la valoración realizada, la cual atiende a los valores de los documentos, sean estos administrativos, legales y/o jurídicos, y a los relacionados con los fines de historia, investigación o cultura.

²⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado

Es necesario establecer y ejecutar los plazos de transferencia de documentos desde el SGDE al SGDEA y, en su caso, de eliminación o preservación a largo plazo de documentos de acuerdo con lo que determinen las TVD y las TRD de la institución.

El SGDEA, es el responsable del archivo definitivo, el cual debe permitir: la interoperabilidad con el SGDE utilizados en las unidades de tramitación, la captura de los documentos en proceso de transferencia, el registro en el - SGDEA, la firma electrónica, la clasificación según el Cuadro de Clasificación Documental y la descripción e indexación de los metadatos.

Por lo tanto, el SGDEA debe cumplir con las garantías de seguridad e integridad requeridas para verificar la estructura y validar el formato de los expedientes con un identificador único para cada uno y sus metadatos técnicos de formato, de preservación y descripción.

Es importante que las entidades definan los métodos de conversión o migración que permitan prevenir cualquier degradación o pérdida de información y aseguren el mantenimiento de las características de autenticidad e integridad de los mismos.

- La migración es el proceso que permite que unos determinados datos o documentos electrónicos sean volcados a otros soportes o aplicaciones de forma que sigan estando disponibles.
- La conversión es el proceso de cambio de formato para evitar la obsolescencia y la no dependencia de la tecnología de creación.

b) Criterios básicos

- Establecer aplicaciones que permitan gestionar automáticamente los procesos de valoración y retención de documentos y conservar la trazabilidad de las acciones sobre los documentos.
- Ejecutar los plazos de transferencia de acuerdo con lo que determinen las TVD y TRD.
- Tomar las medidas necesarias para la protección física y lógica contra accesos no autorizados.
- Definir qué datos y metadatos son imprescindibles para asegurar las propiedades de los documentos.
- Producir las relaciones de transferencia de documentos desde el SGDE al SGDEA.
- Establecer qué atributos del documento deben ser convertidos a un nuevo formato y documentar cómo se va a hacer.
- Documentar los procedimientos para las conversiones o migraciones.
- Identificar qué tipo de vínculos del documento pueden quedar comprometidos con la conversión o migración y establecer los métodos para mantenerlos.

- Determinar qué elementos de la apariencia física del documento (colores, fuentes, estilos y formatos, etc.) son parte importante de los mismos y deben ser convertidas para que se reproduzcan en las mismas condiciones.

7.2.5. Disposición de los documentos

a) Definición

Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental²⁷.

b) Criterios básicos

- Aplicar políticas de retención documental.
- Eliminar documentos o información que haya cumplido su tiempo de retención.
- Obtener aprobación parte del Comité Nacional de Archivo de la institución para realizar el procedimiento de eliminación.
- Realizar las actas de eliminación documental correspondiente. Dejar la trazabilidad de los documentos eliminados.
- Realizar transferencias.

7.2.6. Preservación a largo plazo

a) Definición e importancia

Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento²⁸.

La preservación a largo plazo en la gestión de documentos de archivo, debe establecerse en un entorno tecnológico que permita la aplicación cambiante de

²⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado

²⁸ Ibid

métodos y procesos mejores y más seguros. Todas las medidas que tome la institución con el fin de conservar y preservar deben ser aplicadas desde el mismo momento de la creación del documento y deben estar muy relacionadas con los métodos y herramientas elegidas para que los documentos cumplan con las características de auténticos.

Por tanto, se deben contemplar las políticas preventivas o correctivas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos electrónicos de archivo, sin cambiar su contenido y garantizando la permanencia intelectual y técnica de documentos auténticos a lo largo del tiempo.

El SGDEA debe permitir: la interoperabilidad con los SGDE, la captura de los documentos en el proceso de transferencia desde el SGDE al SGDEA, comprobando que la transferencia es correcta, la descripción e indexación de los metadatos, la consulta de los expedientes y documentos, el seguimiento o trazabilidad de todas y cada una de las actuaciones que se han llevado a cabo en el sistema, la visualización de los documentos electrónicos, el control para el acceso a los documentos, la ejecución de la política de conservación, gestionando los documentos físicos y electrónicos de forma integrada.

b) Criterios básicos

- Asegurar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo.
- Contar con sistemas de almacenamiento seguro que cumplan especificaciones y herramientas de conversión de soportes.
- Establecer y comunicar los criterios y políticas de preservación, conversión y migración.
- Establecer los criterios para la conservación de los metadatos asociados a los documentos.
- Desarrollar el Sistema Integrado de Conservación (SIC) para el entorno electrónico.

7.2.7. Valoración

a) Definición

Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del

archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva)²⁹.

b) Criterios básicos

- Definir parámetros bajo los cuales se realizará revisión de los valores asignados a los documentos.
- Definir los responsables de esta valoración.
- Definir los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la salvaguardia del patrimonio documental de la institución.
- Realizar la valoración a través del Comité Nacional de Archivo, que es el grupo multidisciplinar integrado por profesionales en Derecho, Tecnología, Archivística, Calidad.

7.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

El Proceso de Gestión Documental identifica permanentemente los requisitos relacionados con la prestación de sus servicios, a través del cumplimiento de las leyes especialmente, la Ley 594 de 2000, y las normas e instrucciones impartidas por el Archivo General de la Nación, ente rector de la política archivística en el país, los cuales son articulados a las políticas institucionales a través de la expedición de normas e instructivos internos.

7.2.3 Comunicación con el cliente – usuario

El Proceso de Gestión Documental define y establece la comunicación con sus clientes – usuarios utilizando varios métodos, a saber:

- Publicación de procedimientos, formatos, instructivos y plantillas en la Intranet
- Atención telefónica y escrita, sobre quejas y reclamos
- Asesoría permanente (telefónica y personal) sobre los procedimientos del Proceso de Gestión Documental
- Elaboración y difusión de material relacionado con sus servicios
- Publicación de los horarios de servicios y atención
- Realización de talleres, charlas y conferencias
- Celebra y divulga fechas especiales relacionadas con el Proceso de Gestión Documental (Día de los Archivos en Colombia)

²⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 2609. (14, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado

- Realiza encuestas para medir y determinar la satisfacción de los clientes-usuarios de los servicios.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

Las Jefaturas de Compras con el aval de cada Presidencia Seccional, como proveedoras del Sistema de Gestión de Calidad, suministran oportunamente los insumos devolutivos y de consumo requeridos por el Director de Archivo, a través de los formatos preestablecidos para requerimientos, los cuales son incluidos en el plan de compras anual.

7.4.2 Información de las Compras

El Director de Archivo es responsable de identificar y suministrar la información necesaria (términos de referencia: marcas, calidades, perfiles y competencias, etc.) de los insumos a adquirir, ya sea para compra de elementos o para contratación de personal y servicios, de acuerdo con los requisitos de compra especificados por la Jefatura de Compras, Jefatura de Almacén y Suministros o en su defecto la Presidencia Seccional, según sea el caso, por lo tanto, es responsable de la verificación y aceptación o rechazo de los mismos por el no cumplimiento de los parámetros y calidades requeridos.

Cuando se requiera la contratación de servicios, estos se realizarán de acuerdo con el procedimiento establecido para la contratación con terceros, según el Acuerdo de Compras y Contratación de la Universidad.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios

El Director de Archivo es responsable de la verificación y aceptación o rechazo de los insumos o servicios por el no cumplimiento de los parámetros y calidades requeridos.

Para la verificación de los servicios contratados se aplica el procedimiento para la interventoría de Contratos reglamentado en el Acuerdo de Compras y Contratación, para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en los numerales 7.4.2 a 7.4.3 de la norma.

La evaluación de proveedores frente a la capacidad de suministrar productos o servicios, conforme a los requisitos especificados, se realiza de la siguiente manera:

1. Las Jefaturas de Compras de cada Seccional, realizan la evaluación de los proveedores externos, que tengan relación directa con esta Dependencia.
2. El Director de Archivo o quien haga sus veces, realizará la evaluación de los proveedores externos que no tengan relación directa con las Jefaturas de Compras de cada Seccional.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El Proceso de Gestión Documental presta y controla sus servicios de acuerdo con la normatividad vigente y los instructivos y directrices emitidas por el Archivo General de la Nación, los cuales son acogidos en los procedimientos que conforman el proceso.

Las disposiciones para la adecuada identificación, almacenamiento, protección y ubicación de los documentos y registros suministrados por los usuarios y que genere el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Documental, deben describirse en un procedimiento para el Control de los Documentos y en un Procedimiento para el Control de los Registros.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

El Director de Archivo validará la prestación de los servicios del proceso de Gestión Documental mediante actividades de seguimiento y medición, a través de los cuales se determinen aquellas deficiencias que sólo son evidentes después que el servicio se haya prestado.

En consecuencia, se establecerán las disposiciones para aprobar o no estos servicios, teniendo en cuenta:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los servicios
- b. La aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos que prestan el servicio o que tienen relación directa con el mismo
- c. Los requisitos de los registros (ver numeral 4.2.4)

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Oficina de Archivo General deberá establecer un mecanismo que le permita realizar el seguimiento y medición del servicio del Proceso de Gestión Documental a través de toda la ejecución del mismo, con el fin de identificar el estado del

servicio respecto de los requisitos de seguimiento y medición, y la conformidad del mismo frente a los objetivos de calidad.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

La Oficina de Archivo General, elaborará anualmente un programa de seguimiento y verificación al cumplimiento de los procedimientos establecidos para el Programa de Gestión Documental y se apoyará en la Oficina de Auditoría Interna y la Oficina de para la realización de auditorías al Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que se evidencie la conformidad del producto y/o servicios con los requisitos determinados (7.2.1).

Como resultado de las visitas de seguimiento y verificación, así como de las auditorías, debe elaborarse un Plan de Mejoramiento que permita ajustar o corregir los hallazgos encontrados que pudieran poner en riesgo el Sistema de Gestión de Calidad.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Oficina de Archivo General debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad de los productos y/o servicios del Proceso de Gestión Documental
- b. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- c. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de gestión de la calidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

i. Satisfacción del cliente/usuario

La Oficina de Archivo General debe hacer seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes/usuarios respecto del cumplimiento de los requisitos, definiendo y estableciendo la forma para medir la satisfacción del usuario, a través de diferentes mecanismos que permitan controlar y evaluar la gestión, así:

- Diseñar y aplicar un instrumento que mida la percepción del cliente/usuario sobre el servicio recibido, la información, la pertinencia de la actividad, los escenarios e implementación, etc.

- Diseñar y aplicar procedimiento para trámite de quejas, reclamos y sugerencias, así como para la toma de acciones correctivas y preventivas y, para el control de servicio o producto no conforme, en el cual se determine la frecuencia y el impacto de los hallazgos.

i. Auditoría interna

La Oficina de Archivo General debe llevar a cabo, un Plan de Auditorías Internas, en el cual se describan las acciones necesarias para su programación y ejecución.

Las auditorías internas verifican si el Sistema de Gestión Documental para el Proceso de Gestión Documental, da cumplimiento a las disposiciones y requisitos establecidos en la norma NTC 9001: 2008 y en la documentación del sistema, determinando la eficacia y eficiencia del mismo.

De igual manera, las visitas de seguimiento y las auditorias contemplarán la verificación al cumplimiento de la Ley 594 de 2000 o de aquellas que la complementen o modifiquen, así como los Acuerdos, circulares e instructivos emitidos por el Archivo General de la Nación como ente rector de la política archivística en el país.

ii. Seguimiento y medición de los procesos

La Oficina de Archivo General aplicará periódicamente un procedimiento para el seguimiento y medición de servicios y satisfacción de usuarios, el cual debe definir las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los objetivos y las actividades asociadas.

Igualmente, establecerá indicadores asociados a cada uno de los procedimientos del Programa de Gestión Documental, los cuales permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los mismos, a través del seguimiento periódico, algunos de ellos pueden ser:

- De cumplimiento:

Actividades realizadas / actividades programadas * 100

- Satisfacción de los usuarios:

Calificación del servicio en un período determinado

No. de quejas y reclamos presentados por los usuarios durante el período actual /
No. de quejas y reclamos presentados por los usuarios durante el período anterior
*100

- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad:

No. de funcionarios capacitados en normatividad archivística / No. Total de funcionarios * 100

Análisis de resultados de las auditorías internas

d. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La Oficina de Archivo General definirá un Procedimiento para el control de producto o servicio no conforme, en el cual se definirán los controles, las autoridades y las responsabilidades relacionadas con el servicio o producto no conforme; en dicho procedimiento además, se definirán las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y la definición de acciones para evitar el uso o aplicación del producto o servicio no conforme.

El Director de Archivo, será el responsable de verificar que las acciones correctivas que deriven de los controles, se ejecuten oportunamente para eliminar la no conformidad.

e. ANÁLISIS DE DATOS

La Oficina de Archivo General demostrará la eficacia del Sistema de Gestión Documental del Proceso de Gestión Documenta y evaluará dónde existen puntos susceptibles de mejora, determinará, recopilará y analizará los datos necesarios, a través del uso de las siguientes herramientas:

- Análisis de los resultados de los indicadores de satisfacción de los clientes/usuarios.
- La conformidad de los requisitos del Proceso de Gestión Documental con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Análisis de los resultados del seguimiento al cumplimiento de los procedimientos del Proceso de Gestión Documental.
- Evaluación de proveedores.
- Evaluación del mapa de riesgos.

f. MEJORA

1.5.1 Mejora continua

La eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del Programa de Gestión Documental se mejora continuamente mediante el cumplimiento de la política de calidad en la cual se expresa el compromiso con el mejoramiento continuo.

Una vez implementado el sistema, se realizará una revisión de forma periódica y continua con el objetivo de medir la eficacia del sistema de gestión documental, evaluar el proceso de desarrollo del mismo de manera que puedan tomarse acciones de mejora continua que garanticen que el sistema permanezca vigente y responda a las necesidades de la institución, a las disposiciones normativas vigentes y se garantice la salvaguarda del patrimonio documental de la Universidad.

Para esto es necesario:

- Analizar si los documentos han sido creados y organizados de acuerdo a las necesidades de las actividades de la institución y si están adecuadamente interrelacionados con los procesos de los que hacen parte.
- Observar y controlar de forma aleatoria el funcionamiento de los procesos asociados a la gestión documental.
- Realizar controles periódicos para la identificación de posibles cambios que afecten la gestión documental de la Universidad Libre.
- Evaluar y controlar los sistemas existentes que están siendo utilizados para la gestión documental.

Con la información obtenida se retroalimentará el Proceso de Gestión Documental, se realizarán las adaptaciones necesarias que se hayan identificado, y se harán los ajustes correspondientes.

1.5.2 Acción correctiva y preventiva

La Oficina de Archivo General documentará el procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas, con el fin de determinar las causas de no de no conformidades que se detecten el Proceso de Gestión Documental, evaluar su impacto y definir y adoptar las acciones que aseguren que la no conformidad no se vuelva a repetir.

CONCLUSIONES

Este documento fue elaborado como una herramienta sensibilización, acerca de la importancia del Proceso de Gestión Documental – PGD, como elemento fundamental para la eficiencia en la gestión académica y administrativa, y en el que se enfatiza a la planeación, como base de una adecuada gestión documental. No se trata de un análisis exhaustivo de la gestión de documentos, sino de brindar a la institución una metodología que defina los elementos base para la formulación y/o revisión del Proceso de Gestión Documental, como apoyo estratégico al Plan Integral de Desarrollo Institucional (PIDI), en el entendido que las actividades de identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos.

Es así como los retos que representa la coordinada participación de todas las áreas de la institución, y en particular de las áreas responsables o líderes de calidad, planeación, gestión documental y tecnología.

La adopción del modelo de gestión de calidad para el proceso de gestión documental, implica la apropiación del mismo por parte de los funcionarios responsables de la producción, trámite, organización y control documental, así como el compromiso de la alta dirección, brindándole al proceso el enfoque gerencial que le permita no sólo la evaluación permanente del mismo, sino su mejoramiento continuo, a través de la asignación de recursos humanos idóneos, competentes y comprometidos, al igual que los recursos físicos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas.

Así mismo, en desarrollo de la política institucional de calidad que, por Ley y compromiso social debe asumir la Institución, es pertinente darle un lugar preponderante a la gestión documental, para que no se le continúe viendo sólo como un requisito más en la implementación del sistema de calidad, sino por el contrario, debe asumirse dentro del mapa de procesos, como aquel proceso importante que registra la evidencia del cumplimiento y ejecución de los macroprocesos del sistema de calidad.

Finalmente, es importante destacar que, la obtención de la certificación del proceso de gestión documental bajo ISO 9001:2008 en la Universidad Libre, debe ser una tarea de todos los funcionarios involucrados en el mismo, pero no por ello, se constituye en la finalidad principal; sino, por el contrario, debe ser asumida como una posibilidad de mejoramiento del servicio hacia el cumplimiento de la misión institucional en la búsqueda de la satisfacción del cliente – usuario, determinando además la capacidad de respuesta de la organización, hacia los factores competitivos de calidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Universidad Libre que diseñe, documente, implemente y mantenga el Proceso de Gestión Documental que les permita controlar y organizar todos los documentos que ingresan y salen de la institución, ya que un proceso de Gestión Documental bien implementado contribuye al logro de sus objetivos institucionales y es fuente de información para la toma de decisiones.

Así mismo, la Universidad Libre, al asumir el reto de la acreditación institucional, debe en primera instancia, tomar en cuenta las siguientes consideraciones y recomendaciones para garantizar el éxito en el diseño e implementación del proceso:

1. Sensibilizar a los Directivos, Autoridades Nacionales, Cuerpos Colegiados, personal docente y administrativo acerca de la importancia del proceso, los beneficios, el marco normativo y los compromisos que el proceso requiere.
2. Capacitar a su personal y realizar un proceso de reingeniería que le permita abordar la problemática documental, y potencializar los proyectos que en materia archivística se han realizado durante los últimos dos años.
3. Destinar un presupuesto anual para el desarrollo de proyectos que en materia archivística requiera la institución.
4. Realizar inversiones en infraestructura, equipos tecnológicos, puestos de trabajo e insumos para garantizar un adecuado ambiente de trabajo para el desarrollo de las actividades previstas. Los archivos de carácter misional y administrativo, organizados y sistematizados, constituyen la columna vertebral de todo Proceso de Gestión Documental, por lo cual merecen se les destine los recursos necesarios para su óptimo funcionamiento.
5. Contratar personal idóneo para el diseño y desarrollo de los proyectos que el proceso de Gestión Documental requiera. Para garantizar el éxito en la implementación de un Proceso de Gestión Documental, este debe estar bajo la dirección de un profesional en el área de la Archivística y/o Bibliotecología con experiencia en el manejo de archivos empresariales; también es recomendable que este profesional cuente con un equipo de trabajo que incluya a otros profesionales y a personal auxiliar, con conocimientos en archivística, para el desarrollo de los proyectos.

Todo proceso de planificación y desarrollo de un Proceso de Gestión Documental debe incorporar flujos de trámite de la documentación, que permitan eliminar procedimientos innecesarios, evitar pérdida de tiempo y que orienten al personal de la institución sobre los procedimientos que deben cumplir.

El modelo de Gestión Documental puede ser tomado como base para el diseño y aplicación de otros programas similares, que aporten grandes beneficios a instituciones y empresas de diversa índole, especialmente a aquellas que tienen a la información como materia prima para sus funciones.

BIBLIOGRAFÍA

BEARMAN, David. The physical archives and the virtual archives. En Archivum, international review on archives, 1996, vol. 43, p. 159-167.

BUSTELO, Carlota. y GARCÍA-MORALES, Elisa. Administración electrónica y gestión documental : consideraciones a la luz de la Ley para el Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. En : El profesional de la información. vol. 17 (2008) no. 1, p. 106-111. ISSN 1386-6710

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Ley 594 [14, julio, 2000] Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Archivo General de la Nación. Bogotá, 2000. p. 12

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 060 [30, octubre, 2001] Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Archivo General de la Nación. Bogotá, 2001. p. 2

COLOMBIA. CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para la acreditación de programas – CNA [en línea]. Bogotá : SNA, 2006. p. 7. Disponible en Internet : <http://cms-static.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-186359_lineamientos_2.pdf?binary_rand=6205> [Consultado el 5 de marzo 2013]

COMITÉ FOR SPACE DATA SYSTEMS (CCSDS). Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS) [en línea]. Blue Book. 2002, Disponible en Internet : <http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0b1.pdf>

CONFERENCIA DE ARCHIVEROS DE UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. La gestión de documentos electrónicos: recomendaciones y buenas prácticas para las Universidades: [en línea]. Girona : 2007. p 18. Disponible en Internet : <<http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/documentoselctronicos/recomendaciones2007.pdf>> [Consultado el 13 abril de 2013].

CONGRESO DE ARCHIVOS DE CASTILLA Y LEON. Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo : especificación . Luxemburgo : Oficina para las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2001. <<http://archivista.wordpress.com/2007/02/01/moreq-modelo-de-requisitos-para-la-gestion-de-documentos-electronicos-de-archivo/>>. [consultada el 6 de abril de 2013].

CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de archivística. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2005.

CRUZ MUNDET, José Ramón. La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. En : Aabadom : Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos. vol. 14, no. 2 (2003). p. 4-10

CRUZ MUNDET, José Ramón. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid : Ediciones Pirámide, 2006. p. 311.

DÍAZ RODRÍGUEZ, Alfonso. La administración de documentos y la interoperabilidad en el escenario de la e- administración. En : Boletín CNIS. no. 4 (2014). p. 3.

DÍAZ RODRÍGUEZ, Alfonso. El concepto de documento electrónico y su validación [en línea]. Ponencia presentada en las Octavas Jornadas Archivísticas. Huelva: Diputación Provincial, 2005. Disponible en Internet : <http://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/56/1/02_Concepto_doc_electr_validacion.pdf> [Consultado el 17 de abril 2013]

DURANTI, Luciana. La conservación a largo plazo de documentos electrónicos auténticos: hallazgos del Proyecto InterPARES. Ayuntamiento, Concejalía de Cultura, 2005. ISBN 9788487529948, 2007. Disponible en Internet: <<http://archivista.wordpress.com/2007/02/01/moreq-modelo-de-requisitos-para-la-gestion-de-documentos-electronicos-de-archivo/>>. [consultada el 6 de abril de 2013]

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, Luis David. Gestión Documental. En : Revista Digital Sociedad de la Información. [en línea]. Caracas : IESA, 2001. Disponible en Internet : <<http://www.sociedadelainformacion.com>> [Consultado el 6 de abril de 2013].

GONZALEZ VARGAS, Martha Soraya. Diseño de un modelo de gestión documental para la Universidad de los Llanos basado en la ISO 9001:2000 y NTCGP1000: 2004. Bogotá, 2007.

HEREDIA HERRERA, Antonia. Los procesos de evaluación documental : cuestionarios, formularios. En : AABADOM, vol. 23 (2002), pág. 41.

HEREDIA HERRERA, Antonia. 2008. La e-administración y la e-gestión documental: aproximación a una realidad. En : Boletín de la Anabad, 58 (2008). p. 89 – 104.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma de Calidad en la Gestión Pública, Pág. 11, (NTCGP 1000:2009)

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. ICA Guidelines and Functional Requirements for Electronic Records Management Systems : practical E-Records [en línea]. En : Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments. Paris : ICO, 2008. Disponible en Internet: <<http://e-records.chrisprom.com/ica-guidelines-and-functional-requirements-for-electronic-records-management-systems/>> [consultada el 7 de abril de 2013]
INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION . Information and Documentation Records Management. Part1: General y Part 2 Guía de aplicación . ISO 15489 1 Y 2 2001. Geneve, 2001.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION Information and documentation – Records management. ISO 15489:2001.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION Principles and functional requirements for RMS in electronic office environments. ISO 16175:2010.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Space data and information transfer systems. ISO 20652: 2006.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Sistema de gestión de documentos administrativos electrónicos. ISO 14721-Modelo OAIS.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Preservación a largo plazo de documentos electrónicos. ISO 18492.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Preservación de documentos electrónicos en PDF(A). ISO 33200:2008.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para documentos - Parte 1: Principios. ISO 23081-1:2006.

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Información y documentación – Guía de aplicación para la redacción de normas en relación a los requisitos de gestión de documentos en dichas normas. ISO 22310:2006

INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION. Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para documentos - Parte 2: Normas conceptuales y para su implantación. ISO/TS 23081-2:2007

LANDA MOLINA, Luz Mercedes. Gestión de Documentos: El caso del Consorcio SMS. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, 2002. Pp. 10 – 14

MOLINA MEJÍA, Humberto. Proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Pachuca : Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2007. p. 7.

Disponible en Internet:

<<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11100/Proceso%20de%20certificaci%C3%B3n%20bajo%20la%20norma%20ISO%20900012000.pdf?sequence=1>> [Consultado el 10 de marzo 2013]

NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION. Records Management Service Components Program (RMSC) : RMSC Requirements Development Project Final Report. Washington D.C. : 2005. Disponible en Internet: <<http://www.archives.gov/era/pdf>>. [consultada el 6 de abril de 2013]

NOVERGES DOMENECH, Natividad y SIGALAT VAYA, María José. Guía para el tratamiento de la documentación de empresa: los órganos de representación de los Trabajadores [en línea]. VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998. Disponible en Internet: <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/mj_sigalat.htm> [Consultada el 8 de abril 2013].

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Organización y gestión de archivos. Asturias : Ediciones Trea, 1999. ISBN 84-95178-37-0 (Biblioteconomía y administración cultural, 28) p.136

PUBLIC RECORD OFFICE: Functional requirements for electronic records management systems. Londres. Public Record Office, 1999, 58 p.

RECORDS, INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. COMMITTEE ON ELECTRONIC. Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective. International Council on Archives, 1997. ISBN 9780968236109